



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROJECT
MAINTENANCE BOILER MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI PT INDOBOILER**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
BAMBANG ADITYA SAPUTRA
41619310036
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROJECT
MAINTENANCE BOILER MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI PT INDOBOILER**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
BAMBANG ADITYA SAPUTRA
41619310036

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bambang Aditya Saputra
NIM : 41619310036
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Project
Maintenance Boiler Menggunakan Metode *Service
Quality (SERVQUAL)* di PT Indoboiler

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 08 Maret 2023



Bambang Aditya Saputra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Bambang Aditya Saputra
NIM : 41619310036
Program Studi : Teknik Industri
JUDUL Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Project Maintenance Boiler Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* di PT Indoboiler

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

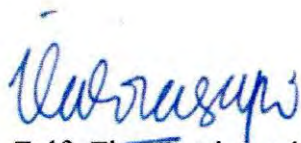
Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus, ST., MT. ()
NIDN : 0308047801
Ketua Penguji : Novera Elisa Triana, ST., MT. ()
NIDN : 0323117402
Anggota Penguji : Sakti Aji Lesmana, MSSl. ()
NIDN : 0322127404

Jakarta, 12 Juni 2023

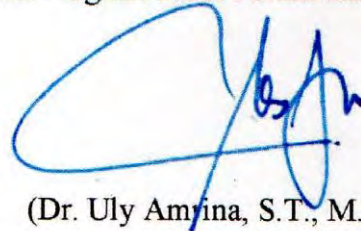
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)



(Dr. Uly Amfina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Tugas Akhir serta dapat menyelesaikan laporan tepat pada waktunya.

Dengan bahasa dan uraian yang sederhana serta penjelasan yang sistematis, Laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan yaitu Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Suatu Project Maintenance Boiler Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* di PT INDOBOILER Laporan Tugas Akhir ini diajukan sebagai pemenuhan mata kuliah Tugas Akhir dalam kurikulum program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah turut membantu dan membimbing dalam proses penyusunan laporan ini, ucapan terima kasih penyusun sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia-Nya selama menjalani Kerja Praktik.
2. Ibu Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Kaprodi Teknik Industri.
3. Bapak DR. Alfa Firdaus, S.T., M.T. selaku dosen Pembimbing di Universitas Mercubuana.
4. Ibu Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Koordinator Tugas Akhir Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Orang tua, adik, dan seluruh keluarga besar penyusun yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.
6. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
7. Seluruh teman Teknik Industri Angkatan 2019 yang telah memberikan saran, masukan dan semangat.

Dengan segala hormat, penulis sangat berharap agar laporan ini dapat berguna bagi para pembaca khususnya di lingkungan Fakultas Teknik Industri

Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan kerja praktik ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam segi susunan kalimat maupun tutur bahasa. Oleh karena itu, kritik serta saran yang dapat berdampak positif terhadap perkembangan laporan ini sangat diharapkan bagi seluruh pembaca laporan Tugas Akhir ini.

Bogor, 08 Maret 2023

Bambang Aditya Saputra



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bambang Aditya Saputra
NIM : 41619310036
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Project Maintenance Boiler Menggunakan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* di PT Indoboiler

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 3 Juni 2023

Yang menyatakan,



Bambang Aditya Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Definisi Jasa	5
2.2 Konsep Jasa.....	5
2.3 Karakteristik Jasa.....	6
2.4 Klasifikasi Jasa.....	7
2.5 Kualitas	7
2.5.1 Definisi Kualitas	7

2.5.2	Definisi Kualitas Jasa	7
2.5.3	Dimensi Kualitas Jasa.....	8
2.6	Kepuasan Konsumen.....	8
2.6.1	Pengertian Kepuasan	8
2.6.2	Pengertian Konsumen.....	9
2.6.3	Pengertian Kepuasan Konsumen	9
2.7	Importance Performance Analysis (IPA).....	10
2.8	Gap (Kesenjangan) Pada Kualitas Jasa.....	11
2.9	Pengukuran Service Quality	12
2.10	Pengujian Statistik Alat Ukur/Kuesioner	12
2.10.1	Korelasi Item	12
2.10.2	Validitas Alat Ukur	14
2.10.3	Reliabilitas (Keandalan Alat Ukur)	15
2.10.4	SPSS (Statistical Product and Service Solutions).....	17
2.10.5	Objek Penelitian	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Jenis data & Informasi.....	30
3.3	Metode Penelitian.....	30
3.4	Langkah Penelitian	31
BAB IV PEMBAHASAN.....		33
4.1	Pengumpulan Data	33
4.1.1	Penentuan Indikator Kualitas Pelayanan	33
4.1.2	Pembentukan Kuesioner.....	34
4.1.3	Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	35
4.2	Pengolahan Data.....	35
4.2.1	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	35
4.2.2	Pengujian Kuesioner.....	38
4.2.3	Pengukuran Servqual.....	42

4.2.4	Nilai Tingkat Kepuasan.....	44
4.2.5	Nilai Kepentingan.....	46
4.2.6	Skor Servqual.....	47
4.2.7	Diagram Kartesius.....	49
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	53
4.3.1	Distribusi dan Persentase Kinerja Terhadap Pelayanan.....	53
4.3.2	Performa Kualitas Atribut Pelayanan.....	54
4.3.3	Rangking Atribut.....	55
4.3.4	Analisis Diagram Kartesius.....	55
BAB V KESIMPULAN.....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN.....		60



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria Penentuan Tingkat Korelasi Item	13
Tabel 2.2 Tabel Nilai Cronbach's Alpha.....	16
Tabel 2.3 Penelitian Terahulu	18
Tabel 4.1 Penentuan Atribut Tingkat Kinerja dan Kepentingan.....	34
Tabel 4.2 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan atau Kinerja.....	35
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4.4 Hasil uji Validasi Tingkat Kinerja Atau Kepuasan.....	38
Tabel 4.5 Tabel Hasil Reliability.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Tingkat Kinerja Atau Kepuasan.....	40
Tabel 4.7 Tabel Hasil Reliability.....	41
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Kinerja	42
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Pelanggan terhadap PT Indoboiler	43
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja PT Indoboiler	45
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Pelanggan terhadap PT Indoboiler	46
Tabel 4.12 Nilai Servqual Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.13 Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.14 Nilai Tingkat Kepentingan Pelanggan	51
Tabel 4.15 Nilai X dan Y Diagram Kartesius.....	52
Tabel 4.16 Distribusi dan Persentase Kinerja Terhadap Pelayanan	53
Tabel 4.17 Gap Skor	54
Tabel 4.18 Ranking Gap Skor Atribut.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Digram Kepuasan Pelanggan.....	2
Gambar 2.1 Diagram Kartesius	10
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 flowchart Tahapan Penelitian	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	49
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Matriks Tingkat Kepentingan Dan Kinerja	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel R	62
Lampiran 2 Angket Kepuasan Pelanggan	63

