



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA DISTRIBUTOR AIR
CONDITIONER DAIKIN DENGAN METODE
SEM-PLS DAN IPA**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ACHMAD SYAIFUDDIN

41619310072

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



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA DISTRIBUTOR AIR
CONDITIONER DAIKIN DENGAN METODE
SEM-PLS DAN IPA**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ACHMAD SYAIFUDDIN

41619310072

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Syaifuddin
NIM : 41619310072
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Distributor *Air Conditioner* Daikin Dengan Metode SEM-PLS dan IPA

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, 10 Juni 2023

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Achmad Syaifuddin.

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Achmad Syaifuddin
NIM : 41619310072
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Distributor *Air Conditioner* Daikin Dengan Metode SEM-PLS dan IPA

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/Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Novera Elisa Triana, S.T.,M.T. ()
NIDN : 0323117402
Ketua Penguji : Dr. Alfa Firdaus, S.T.,M.T. ()
NIDN : 0308047801
Anggota Penguji : Ir.Edwar, M.T. ()
NIDN : 0315056702

Jakarta, 15 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi
Teknik Industri



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T.,M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Ibu Novera Elisa Triana, S.T.,M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T. dan Bapak Ir. Edwar, M.T. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Kedua orang tua yang telah mendidik, dan selalu memberikan doa terbaik, serta dukungan untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Rofik (Supervisor) PT. Pesona Mitratama Indonesia sebagai pembimbing lapangan atau mentor dalam penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman Teknik Industri Universitas Mercu Buana Kranggan, angkatan tahun 2019 yang saling memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 10 Juni 2023

Achmad Syaifuddin



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Achmad Syaifuddin
NIM : 41619310072
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Distributor *Air Conditioner* Daikin Dengan Metode SEM-PLS dan IPA

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.

Jakarta, 10 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Achmad Syaifuddin)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Konsep dan Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Kualitas Produk	13
2.1.3. Harga	17
2.1.4. Kepuasan pelanggan.....	20
2.1.5. Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS).....	22
2.1.6. Importance Performance Analysis (IPA)	24
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Jenis Data dan Informasi	33
3.2.1. Jenis Data	33
3.2.2. Informasi	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	36
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	37
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	40
BAB IV PEMBAHASAN	43
4.1. Pengumpulan Data	43
4.2. Pengolahan Data	43
4.2.1. Karakteristik Profil Responden	43
4.2.2. Karakteristik Variabel	46
4.2.3. Pengujian Kuisioner (SEM-PLS)	50
4.2.4. Analisis Perbaikan Importance Performance Analysis (IPA)	62
4.3. Pembahasan	66
4.3.1. Gambaran Umum Responden	66
4.3.2. Analisa Persepsi Pelanggan pada Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan	66
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.3.5. Pengaruh Harga Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.3.6. Analisa Metode Perbaikan yang Harus Dilakukan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
5.2.1. Saran Akademik	72
5.2.2. Saran Praktis	72

DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data penjualan dan keluhan Air Conditioner tahun 2022.....	3
Tabel 1. 2. Data penjualan dan keluhan Air Conditioner tahun 2022 (Lanjutan)...	4
Tabel 1. 3 Data penjualan dan keluhan Air Conditioner tahun 2022 (Lanjutan)....	4
Tabel 1. 4 Data penjualan dan keluhan Air Conditioner tahun 2022 (Lanjutan)....	4
Tabel 1. 5 Data penjualan dan keluhan Air Conditioner tahun 2022 (Lanjutan)....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	28
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	29
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel (Lanjutan).....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Variabel Harga Produk.....	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Convergent Validity (Outer Loading)	51
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Convergent Validity (Outer Loading) Lanjutan	52
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Convergent Validity (Perbaikan).....	53
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Convergent Validity (Perbaikan) Lanjutan.....	54
Tabel 4. 9 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	54
Tabel 4. 10 Nilai Cross Loadings.....	55
Tabel 4. 11 Nilai Cross Loadings Lanjutan	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Diskriminan Validity Fornell Lacker Criterion.....	57
Tabel 4. 13 Nilai AVE Variabel.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Nilai R-Square	59
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Nilai Q2	59
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian PLS Predict.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis	61

Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Fit Model	61
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Importance Performance Analysis.....	63
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Importance Performance Analysis Lanjutan	64
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Importance Performance Analysis Lanjutan	65
Tabel 4. 23 Matriks Kebutuhan Pelanggan	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data penjualan Air Conditioner PT. PMI tahun 2019-2022	2
Gambar 1. 2 Data jenis keluhan pelanggan AC Daikin 2022	6
Gambar 2. 1 Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Langkah-langkah penelitian	42
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4. 5 Hasil Algoritma PLS	51
Gambar 4. 6 Hasil Algoritma PLS (Perbaikan)	53
Gambar 4. 7 Hasil Algoritma Hipotesis PLS	60
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiener.....	77
Lampiran 2 Data Responden.....	81
Lampiran 3 Tabulasi Data Mentah.....	83
Lampiran 4 Deskriptif Statistik Karakteristik Profil Responden	99
Lampiran 5 Data Keluhan Pelanggan Air Conditioner Daikin Tahun 2022	103

