



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PERBAIKAN JARINGAN INTERNET
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PT MNC KABEL
MEDIACOM (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
ROHMAH FITRIANI
41619110040
MERCU BUANA**

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



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PERBAIKAN JARINGAN INTERNET
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DI PT MNC KABEL
MEDIACOM (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
ROHMAH FITRIANI
41619110040

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohmah Fitriani
NIM : 41619110040
Program Studi : Teknik Industri
Judul /Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Jaringan Internet Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT MNC Kabel Mediacom (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)

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, 20 Mei 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Rohmah Fitriani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rohmah Fitriani
NIM : 41619110040
Program Studi : Teknik Industri
Judul /Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Jaringan Internet Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT MNC Kabel Mediacom (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)

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

Disahkan oleh:

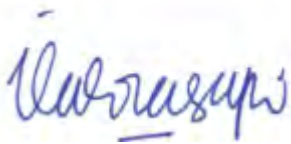
Pembimbing : Iwan Roswandi, S.Kom, MT ()
NIDN : 0302128104
Ketua Penguji : Erry Rimawan Dr, MBA ()
NIDN : 0301095901
Anggota Penguji : Silvi Ariyanti ST, M.Sc ()
NIDN : 0130107201

Jakarta, 10 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



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



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana Jakarta. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terlibat dalam pembuatan Laporan Skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Uly Amrina, ST, MM selaku Koordinator Tugas Akhir & Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Iwan Roswandi, S.Kom, MT sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Laporan Skripsi ini.
4. Ibu Diah Utami, ST, SE, MT selaku staff Tata Usaha Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah membantu dalam perijinan surat menyurat.
5. Bapak Bayhaky S.Kom selaku Pembimbing Lapangan Divisi IKR PT MNC Kabel Mediacom yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
6. Bapak Paltiraja S.T selaku Pembimbing Lapangan yang telah mengarahkan dan memberi dukungan dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
7. Kepada kedua orangtua yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

8. Kepada Kurniawan Ardhi Putra S.Kom selaku sahabat penulis yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat saya harapkan yang nantinya dapat digunakan untuk menyempurnakan Laporan Skripsi ini selanjutnya. Semoga Laporan Skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Mei 2023



[Rohmah Fitriani]



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rohmah Fitriani
NIM : 41619110040
Program Studi : Teknik Industri
Judul /Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Jaringan Internet Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* di PT MNC Kabel Mediacom (Studi Kasus Kecamatan Cengkareng)

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


(Rohmah Fitriani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Jasa.....	5
2.1.2 Kualitas	6
2.1.3 Kualitas Layanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5 Metode <i>Servqual</i>	11
2.1.6 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN	18

3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Jenis Data dan Informasi	18
3.2.1	Data Primer	18
3.2.2	Data Sekunder	18
3.2.3	Populasi dan Sampel	18
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
3.5	Langkah-Langkah Penelitian	21
BAB IV PEMBAHASAN		22
4.1	Pengumpulan Data	22
4.1.1	Objek Penelitian.....	22
4.1.2	Proses Pengumpulan Data.....	23
4.2	Pengolahan Data	24
4.2.1	Uji Validitas	24
4.2.2	Uji Reliabilitas	25
4.2.3	Uji Kecukupan Data.....	25
4.2.4	Karakteristik Responden.....	25
4.2.5	Perhitungan Jawaban Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	28
4.2.6	Perhitungan Bobot dan <i>Mean</i>	29
4.2.7	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	31
4.2.8	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
4.3	Hasil dan Pembahasan	33
4.3.1	Analisis Karakter Responden Terhadap Kebutuhan Jaringan Internet	33
4.3.2	Analisis Uji Kecukupan Data.....	34
4.3.3	Analisis Nilai <i>Servqual</i>	34
4.3.4	Analisis <i>IPA</i>	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio laporan gangguan jaringan pelanggan aktif	2
Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas Jasa	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	16
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	24
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	25
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	25
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	26
Tabel 4. 5 Usia Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>).....	26
Tabel 4. 6 Pekerjaan Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	27
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	29
Tabel 4. 8 Perhitungan Bobot	30
Tabel 4. 9 Perhitungan <i>Mean</i>	30
Tabel 4. 10 Nilai <i>Servqual</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Komplain Pelanggan.....	3
Gambar 2. 1 Model <i>Service Quality</i> (Analisis <i>GAP</i>).....	12
Gambar 2. 2 Model <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 MNC Tower Jakarta Pusat	22
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	26
Gambar 4. 3 Usia Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>).....	27
Gambar 4. 4 Pekerjaan Pelanggan Aktif (<i>subscriber</i>)	28
Gambar 4. 5 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
Gambar 4. 6 Perbandingan Komplain Pelanggan 3 Kecamatan	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner	42
------------------------------------	----

