



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN KALIBRASI PT.
HARTECH INDONESIA DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN QFD**

LAPORAN SKRIPSI

MUHAMMAD FARHAN MAULANA

41617110052

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SERVIS DAN KALIBRASI PT.
HARTECH INDONESIA DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* DAN QFD**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**UNIVERSITAS
MUHAMMAD FARHAN MAULANA
41617110052**

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

HALAMAN PERYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farhan Maulana
NIM : 41617110052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis dan Kalibrasi PT. Hartech Indonesia Dengan Metode *Service Quality* dan QFD

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Mei 2023



Muhammad Farhan Maulana.


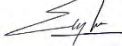

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Farhan Maulana
NIM : 41617110052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis dan Kalibrasi PT. Hartech Indonesia Dengan Metode Service Quality dan QFD

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

Disahkan oleh:


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

Jakarta, 8 Juni 2023

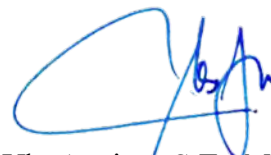
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



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



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkat yang selalu dilimpahkan sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal tugas akhir dengan tepat waktu.

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis dan kalibrasi PT. Hartech Indonesia Dengan Metode Service Quality Dan *QFD*” ini disusun guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar Strata Satu (S1) dari Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi didalamnya. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ilkatrinasari, M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas MercuBuana Jakarta.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Iwan Roswandi., S.Kom., M.T. yang telah meluangkan banyak waktu untuk memberikan bantuan dan juga masukkan untuk penulisan Tugas Akhir penulis.
5. Bapak Erry Rimawan, Ir, MBA selaku Ketua Penguji Laporan Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya
6. Ibu Silvi Ariyanti, ST, M.Sc selaku Penguji Laporan Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya
7. Seluruh staf dosen program perkuliahan karyawan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana khususnya jurusan Teknik Industri yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan Laporan ini.
8. Bapak Yusep Purwanto selaku Manajer Teknis yang telah memberikan saran untuk pembuatan Laporan Tugas Akhir di PT Hartech Indonesia.

9. Keluarga Besar PT Hartech Indonesia yang memberikan saran dan data untuk penulisan Laporan Tugas Akhir.
10. Orang Tua dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral
11. Dian Lestari, M. Rafid Farhan, Marica Nancy, Dinisha Unggastasya , M. Hari Wicaksana dan Khalisha Marshera Nurwahyuni yang telah memberikan bantuan moral dan waktu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.



Jakarta, 20 Mei 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Farhan Maulana', written over a faint circular watermark.

M. Farhan Maulana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Farhan Maulana
NIM : 41617110052
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis dan Kalibrasi PT. Hartech Indonesia Dengan Metode Service Quality dan QFD

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, 7 Juni 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Farhan Maulana

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
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Konsep dan Teori.....	6
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25

3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Jenis Data dan Informasi.....	26
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	32
BAB IV.....	34
PEMBAHASAN.....	34
4.1 Pengumpulan Data	34
4.2 Pengolahan Data	37
4.3 Hasil dan Pembahasan	55
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 <i>Kesimpulan</i>	63
5.2 <i>Saran</i>	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Servis dan Kalibrasi PT Hartech Indonesia (Januari 2019 - Desember 2021)	3
Tabel 2.1 Skala Penilaian Kepentingan	13
Tabel 2.2 Skala Penilaian Kepuasan	13
Tabel 2.3 Tingkat Hubungan Koefisien Reliabilitas	17
Tabel 2.4 Pembagian Kuadran pada Diagram Cartesius Metode IPA (Sumber : Sastika, 2018)	19
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan PT Hartech Indonesia	35
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Kuesioner	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Kepuasan dan Harapan	38
Tabel 4.5 Perhitungan Skor Kepuasan dan Harapan	39
Tabel 4.6 Nilai Gap antara Persepsi dan Harapan Konsumen	40
Tabel 4.7 Kebutuhan Pelanggan (What's)	44
Tabel 4.8 Respon Teknis (How's)	45
Tabel 4.9 Penjabaran Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis	45
Tabel 4.10 Nilai Target dari Kebutuhan Pelanggan	46
Tabel 4.11 Rasio Perbaikan	47
Tabel 4.12 Bobot Kebutuhan Pelanggan	48
Tabel 4.13 Normalisasi Bobot	49
Tabel 4.14 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis	50
Tabel 4.15 Arah Perbaikan Target	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.17 Nilai Gap antara Kepuasan dan Kepentingan	56
Tabel 4.18 Indikator Kualitas Prioritas Perbaikan	57
Tabel 4.19 <i>Customer Needs dan Technical Response</i>	58
Tabel 4.20 Nilai Rasio Perbaikan dan Bobot Perbaikan	59
Tabel 4.21 Komponen-Komponen <i>House Of Quality</i>	60

Tabel 4.22 Tabel 5W1H Prioritas Perbaikan Kuadran III61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Servis dan Kalibrasi PT Hartech Indonesia (Januari 2019 - Desember 2021).....	3
Gambar 2.1 House Of Quality (dalam Vorasaiharit & Thawesaengskulthai, 2016)	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Flowchart Pengolahan Data	30
Gambar 3.2 Flowchart Langkah Penelitian	33
Gambar 4.1 Teknisi Melakukan Kalibrasi.....	34
Gambar 4.2 Diagram Kartesius IPA	42
Gambar 4.3 House Of Quality	53

