

## ABSTRAK

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  
Pembimbing : Iwan Roswandi, S.Kom, MT.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Dari data pada tahun 2019 hingga 2021 terjadi penurunan penjualan jasa kalibrasi dan servis terhadap alat laboratorium dari PT Hartech Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan analisa lebih lanjut mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa servis dan kalibrasi alat laboratorium, dalam bentuk penyebaran kuesioner berupa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT Hartech Indonesia untuk mengetahui atribut apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Evaluasi dilakukan dengan membuat pertanyaan berdasarkan atribut yang dipilih untuk selanjutnya dijadikan kuesioner yang akan disebar ke beberapa konsumen. Dilakukan juga uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner tersebut dan diidentifikasi tingkat kepuasan dengan membandingkan indeks kepuasan pelanggan standar dan hasil.

**Kata kunci** : kepuasan konsumen, jasa kalibrasi, indeks kepuasan pelanggan, kualitas servis, kuesioner

## ***ABSTRACT***

Name : Muhammad Farhan Maulana  
NIM : 41617110052  
Study Program : Teknik Industri  
Title Report : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Servis dan Kalibrasi PT. Hartech Indonesia Dengan Metode Service Quality dan QFD  
Counsellor : Iwan Roswandi, S.Kom, MT.

*Customer satisfaction is one of the things that has an important role in business. From data collected in 2019 to 2021, there was a decline in sales of calibration and services for laboratory equipment from PT Hartech Indonesia.. So, further analysis is needed regarding calibration and services for laboratory equipment in the form of distributing questionnaires on the level of customer satisfaction towards PT Hartech Indonesia's services to find out what attributes can affect customer satisfaction. Evaluation is done by making questions based on the selected attributes which will then be used as a questionnaire which will be distributed to several consumers. The questionnaire also conducted validity and reliability tests and identified the level of satisfaction by comparing the standard customer satisfaction index and the results.*

**Keywords** : *customer satisfaction, calibration services, customer satisfaction index, services quality, quition*