

**TUGAS AKHIR**

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS *MAINTENANCE* MESIN ATM DENGAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat  
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh:**

Nama : Mega Hertian Ranova

NIM : 41619310043

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
BEKASI  
2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Mega Hertian Ranova  
NIM : 41619310043  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Survei Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas *Maintenance* Mesin ATM dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Seluruh kutipan dan referensi yang ada pada Laporan Tugas Akhir ini adalah murni berdasarkan apa yang saya peroleh dari sumbernya dan telah mengikuti kaidah serta etika pengutipan sumber penulisan karya ilmiah. Apabila ternyata dikemudian ditemukan plagiasi atau penjiplakkan pada Laporan Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat secara sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Penulis



Mega Hertian Ranova

## LEMBAR PENGESAHAN

# **SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS *MAINTENANCE* MESIN ATM DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**



**Dibuat Oleh:**

Nama : Mega Hertian Ranova

NIM : 41619310043

Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing



(Havu Kartika, S.T., M. T.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, M. T.)

## ABSTRAK

Dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan, perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM selalu ingin meningkatkan kualitasnya. Perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM selama ini belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengatasi keluhan-keluhan masih belum terlaksana dengan baik. Dengan banyaknya kompetitor yang bergerak dibidang yang sama membuat perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM harus dapat mempertahankan pelanggan dan mengurangi keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM. Tujuan penelitian ini adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Responden dipilih dengan menggunakan metode *Accidental Sampling* yang terdiri dari 100 responden. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil yang didapat dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 92,20%. Hal tersebut menggambarkan bahwa pelanggan sangat puas atas kinerja pelayanan di perusahaan jasa *maintenance* mesin ATM. Didapatkan sebanyak 9 atribut pelayanan yang harus diperbaiki dari 25 atribut pelayanan yang ada. Atribut yang menjadi usulan perbaikan adalah atribut yang berada pada kuadran pertama matrix *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu ketepatan dalam menyelesaikan *problem* ATM, akurasi dalam proyeksi *maintenance* mesin ATM, kemampuan dalam penyelesaian masalah, kemampuan cepat tanggap terhadap keluhan pemberi kerja, kecepatan waktu penyelesaian permasalahan, memberikan perhatian dan penyelesaian masalah dalam waktu cepat, *stock spare part* mesin ATM cukup, menggunakan tenaga pegawai yang sudah ahli, dan ketersediaan *spare part*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)

## **ABSTRACT**

*In an effort to serve customer needs, ATM machine maintenance service companies always want to improve their quality. ATM machine maintenance service companies have never measured the level of customer satisfaction so that improving service quality and dealing with complaints has not been carried out properly. With so many competitors engaged in the same field, ATM machine maintenance service companies must be able to retain customers and reduce complaints from customers regarding ATM machine maintenance service companies. The purpose of this study is to improve the quality of service to customer satisfaction for the services provided. Respondents were selected using the Accidental Sampling method consisting of 100 respondents. The research method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods to measure the level of satisfaction and quality of services provided. The results obtained from the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) are 92.20%. This illustrates that customers are very satisfied with the service performance at the ATM machine maintenance service company. Obtained as many as 9 service attributes that must be improved from the existing 25 service attributes. The attributes that are proposed for improvement are attributes that are in the first quadrant of the Importance Performance Analysis (IPA) matrix, namely accuracy in solving ATM problems, accuracy in ATM machine maintenance projections, ability to solve problems, ability to quickly respond to employer complaints, speed of completion time problems, giving attention and solving problems in a fast time, sufficient stock of spare parts for ATM machines, using skilled employees, and availability of spare parts.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA)*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran selama proses pembuatan dan penyelesaian Tugas Akhir ini berlangsung hingga laporan ini dapat diselesaikan. Banyak kendala, suka dan duka, kesan dan pesan yang saya dapat selama pembuatan Tugas Akhir ini. Semua pengalaman tersebut, semata-mata menjadi bahan pembelajaran bagi saya untuk bisa menjadi lebih baik lagi dalam hal membuat karya tulis ilmiah.

Tugas Akhir ini pun tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari orang-orang terdekat. Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dan mendukung saya sehingga laporan ini bisa selesai dengan baik dan lancar, diantaranya:

1. Kepada kedua Orang Tua dan saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan, bantuan secara moril dan materil kepada saya, serta selalu memperhatikan saya setiap kegiatan pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Hayu Kartika, ST, MT yang selalu dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan segala permasalahan teknis dan teori selama pengerjaan Tugas Akhir.
3. Kepada seluruh Panitia Tugas Akhir yang telah memberikan arahan serta izin bagi saya untuk bisa mengikuti sidang Tugas Akhir.
4. Kepada teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, dan setia menemani saya.
5. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu saya baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara moril dan materil.

Semoga dengan adanya laporan Tugas Akhir ini, dapat menjadi suatu ilmu yang bisa bermanfaat dan berkah bagi saya dan bagi orang lain yang membacanya. Saya mohon maaf akan adanya kekurangan-kekurangan pada laporan ini, semoga kekurangan yang ada kedepannya dapat disempurnakan.

Jakarta, Juli 2021



Mega Hertian Ranova



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I      PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	4
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep dan Teori .....	7
2.1.1. Pelanggan (Customer) .....	7
2.1.2. Pemasaran Jasa .....	7
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.4. Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.6. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.7. Perawatan (Maintenance) .....	20
2.1.8. Populasi dan Sampel .....	21



	2.1.9. Validitas .....	22
	2.1.10. Reliabilitas .....	24
	2.1.11. Regresi Linier Berganda .....	25
	2.1.12. Uji Statistik F .....	26
	2.1.13. Uji Statistik t .....	26
	2.1.14. Cause and Effect Diagram .....	27
	2.1.15. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	28
	2.1.16. Importance Performance Analysis (IPA) ..	31
	2.1.17. ATM (Anjungan Tunai Mandiri) .....	35
	2.2. Penelitian Terdahulu .....	35
	2.3. Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1. Jenis Penelitian .....	40
	3.2. Jenis Data dan Informasi .....	40
	3.3. Metode Pengumpulan Data .....	41
	3.3.1. Populasi dan Sampel .....	42
	3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
	3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	44
	3.4.1. Uji Validitas .....	45
	3.4.2. Uji Reliabilitas .....	46
	3.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
	3.4.4. Signifikansi Simultan (Uji F) .....	46
	3.4.5. Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .....	47
	3.4.6. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	47
	3.4.7. Importance Performance Analysis (IPA) ...	48
	3.4.8. Cause and Effect Diagram .....	48
	3.5. Langkah-Langkah Penelitian .....	49
<b>BAB IV</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
	4.1. Pengumpulan Data .....	51

4.1.1. Identitas Responden .....	51
4.1.2. Persepsi dan Harapan Responden .....	55
4.2. Pengolahan Data .....	73
4.2.1. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	73
4.2.2. Responden Menurut Domisili .....	74
4.2.3. Responden Menurut Jenis Bank .....	75
4.2.4. Responden Menurut Jenis ATM .....	76
4.2.5. Responden Menurut Jumlah Keluhan .....	77
4.2.6. Uji Validitas .....	78
4.2.7. Uji Reliabilitas .....	81
4.2.8. Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
4.2.9. Signifikansi Pengaruh Parsial .....	82
4.2.10. Signifikansi Simultan .....	83
4.2.11. Customer Satisfaction Index .....	84
4.2.12. Importance Performance Analysis .....	86
<b>BAB V</b> <b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
5.2. Signifikansi Pengaruh Parsial .....	110
5.3. Signifikansi Simultan .....	113
5.4. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	113
5.5. Importance Performance Analysis (IPA) .....	113
5.6. Cause and Effect Diagram .....	119
<b>BAB VI</b> <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	121
6.2. Saran .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
<b>LAMPIRAN</b> .....	127

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Kriteria Validitas Instrumen Tes.....	23
Tabel 2.2. Interpretasi Reliabilitas.....	25
Tabel 2.3 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) .....	31
Tabel 2.4. Kriteria Interpretasi Hasil Nilai Skor .....	33
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1. Kode Identitas Responden .....	51
Tabel 4.2. Data Identitas Responden .....	52
Tabel 4.3. Kode Atribut Persepsi dan Harapan Responden .....	55
Tabel 4.4. Nilai Menurut Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	56
Tabel 4.5. Data Persepsi dan Harapan Reliability .....	57
Tabel 4.6. Data Persepsi dan Harapan Responsiveness .....	60
Tabel 4.7. Data Persepsi dan Harapan Assurance .....	63
Tabel 4.8. Data Persepsi dan Harapan Empathy .....	66
Tabel 4.9. Data Persepsi dan Harapan Tangibles .....	70
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Persepsi Pelayanan.....	79
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	80
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan.....	81
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	81
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.15. Hasil Analisis Signifikansi Parsial.....	83
Tabel 4.16. Hasil Analisis Signifikansi Simultan.....	83
Tabel 4.17. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index.....	84
Tabel 4.18. Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan.....	87
Tabel 4.19. Penilaian Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
Tabel 4.20. Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan.....	90
Tabel 4.21. Penilaian Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
Tabel 4.22. Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan.....	94

Tabel 4.23.	Penilaian Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
Tabel 4.24.	Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan.....	98
Tabel 4.25.	Penilaian Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel 4.26.	Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan.....	101
Tabel 4.27.	Penilaian Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 4.28.	Perhitungan Rata dari Tingkat Kinerja dan Kepuasan	105



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Jumlah Keluhan pada Oktober - Desember 2020.....	2
Gambar 2.1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar 2.2. Diagram Kartesius Importance Performance .....	35
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.1. Jumlah Mesin ATM dan Customer yang Dikelola.....	43
Gambar 3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	49
Gambar 4.1. Diagram Responden Menurut Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.2. Diagram Responden Menurut Domisili TK.....	75
Gambar 4.3. Diagram Responden Menurut Jenis Bank TK.....	76
Gambar 4.4. Diagram Responden Menurut Jenis ATM.....	77
Gambar 4.5. Diagram Responden Menurut Jumlah Keluhan.....	78
Gambar 4.6. Grafik Tingkat Kinerja dan Kepuasan.....	108
Gambar 5.1. Grafik Regresi Linier Berganda .....	110
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	115
Gambar 5.3. Cause and Effect Diagram.....	120

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	127
Lampiran 2	Uji Validitas Persepsi Pelayanan .....	131
Lampiran 3	Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	132
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan .....	133
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....	135
Lampiran 6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	137

