



**ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan

NIM : 41621120021

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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



**ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY***

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana**

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan

NIM : 41621120021

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

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan

NIM : 41621120021

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

Menyatakan bahwa 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 Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 September 2023



Arizky Yanuar Ramadhan

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan

NIM : 41621120021

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

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

Disahkan oleh:

Pembimbing : Novera Elisa Triana, S.T.,M.T.

NIDN : 0323117402

Ketua Penguji : Dr. Uly Amrina, S.T.,M.M.

NIDN : 0304037906

Anggota Penguji I : Adizty Suparno, S.T.,M.T.

NIDN : 0329019204

()
()
()

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Desember 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 Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik 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 Skripsi. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik
3. 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. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T.,M.M. dan ibu Adizty Suparno, S.T.,M.T. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Orang Tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.

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, 26 September 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Arizky Yanuar Ramadhan

NIM : 41621120021

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PEMIRSA TERHADAP PROGRAM
KOMEDI DI TRANS7 DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,



Arizky Yanuar Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Jasa	8
2.1.1 Kepuasan.....	9
2.1.2 Faktor Utama Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Televisi.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Dimensi Kualitas.....	12
2.1.6 Model Kualitas	14
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.1.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23

2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Jenis Data dan Informasi	32
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.4	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	32
3.4.1	Metode Kuisisioner	32
3.4.2	Skala Pemberian Bobot Kuisisioner	33
3.4.3	Uji Reliabilitas	34
3.4.4	Metode <i>Service Quality</i>	35
3.5	Langkah – Langkah Penelitian	35
BAB IV	38
PEMBAHASAN	38
4.1	Pengumpulan Data	38
4.1.1	Kuisisioner	38
4.1.2	Karakteristik Responden	40
4.2	Pengolahan	40
4.2.1	Uji Validitas	40
4.2.2	Uji Reliabilitas	42
4.2.3	Metode <i>Service Quality</i>	43
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	47
4.2.5	Tingkat Kesesuaian	50
4.3	Pembahasan	51
4.3.1	Analisis <i>Service Quality</i>	51
4.3.1.1	Dimensi <i>Tangible</i>	52
4.3.1.2	Dimensi <i>Reliability</i>	53
4.3.1.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	53
4.3.1.4	Dimensi <i>Assurance</i>	54
4.3.1.5	Dimensi <i>Empathy</i>	55
4.3.2	Analisis Diagram Kartesius	57

4.3.3 Usulan Perbaikan	59
BAB V	60
KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Program Arisan	2
Tabel 1. 2 Peringkat Program Komedi Lapor Pak!	3
Tabel 1. 3 Perbandingan Program Lapor Pak! dengan Program Arisan	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4. 1 Indikator Pertanyaan	38
Tabel 4. 2 Uji Validitas	41
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 4 Nilai Kepentingan/Harapan.....	43
Tabel 4. 5 Nilai Kepuasan.....	45
Tabel 4. 6 Nilai Kesenjangan.....	46
Tabel 4. 7 Nilai Kepuasan dan Kepentingan Pemirsa.....	47
Tabel 4. 8 Tingkat Kesesuaian.....	50
Tabel 4. 9 Dimensi <i>Tangible</i>	52
Tabel 4. 10 Dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 4. 11 Dimensi <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4. 12 Dimensi <i>Assurance</i>	55
Tabel 4. 13 Dimensi <i>Empathy</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Parasuramants <i>GAP Models</i>	15
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	57



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA