

TUGAS AKHIR

PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN OPTIK XYZ MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

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



Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Syidad Faruk Efendi

NIM : 41612110064

Jurusan : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDSUTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Syidad Faruk Efendi
NIM : 41612110064
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : “Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Optik
XYZ Menggunakan Metode *Service Quality*”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Juni 2017



Ahmad Syidad F.E

LEMBAR PENGESAHAN

**PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN OPTIK XYZ MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY***

Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Syidad F.E

NIM : 41612110064

Jurusan : Teknik Industri

Jakarta, Juni 2017

Mengetahui,
Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCUBUANA

(Popy Yuliarti, ST, MT)

Menyetujui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Dr.Ir. Zulfa Fitri Ikatrianasari, MT)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Optik XYZ Menggunakan Metode *Service Quality*”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Teknik, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrianasari, MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana
2. Ibu Popy Yuliarti, ST, MT selaku dosen pembimbing
3. Bapak Syaripudin selaku General Manager Optik XYZ
4. Orang tua dan saudara yang tidak lelah mendoakan dan memberi dukungan
5. Mahasiswa angkatan XXI Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Program Kelas Reguler II serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pihak yang membaca.

Jakarta, Juni 2017

Ahmad Syidad F.E

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN.....	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep dan Teori	7

2.1.1	Optikal	7
2.1.2	<i>Service Quality</i>	9
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4	Hubungan <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5	Kuisisioner.....	12
2.1.6	Populasi dan Sample	13
2.1.7	Uji Validitas	14
2.1.8	Uji Reliabilitas	15
2.1.9	Perhitungan Nilai Kepuasan Terhadap Kenyataan Yang Diterima	15
2.1.10	Penghitungan Nilai Harapan	16
2.1.11	Menghitung Nilai <i>SERVQUAL</i>	17
2.1.12	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	19
2.2	Penelitian Sebelumnya	24
2.3	Kerangka Pemikiran	26
	26
	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Kerangka Penelitian	28
3.2	Pengumpulan Data	29
3.3	Kuisisioner	29
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.5	Teknik Pengolahan Data.....	30
3.6	Analisa Hasil dan Pembahasan	31
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1	Sejarah Perusahaan	32
4.1.2	Visi, Misi dan Konsep Optik XYZ	33

4.1.3	Struktur Organisasi Optik XYZ.....	34
4.2	Penentuan Jumlah Responden	37
4.3	Pengumpulan Data	38
4.3.1	Pengumpulan Data Kuesioner Kenyataan	38
4.3.2	Pengumpulan Data Kuesioner Harapan	39
4.4	Pengolahan Data	40
4.4.1	Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Kenyataan	40
4.4.2	Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner Harapan	42
4.4.3	Menghitung Nilai kenyataan.....	44
4.4.4	Menghitung Nilai Harapan	44
4.5	Menghitung nilai <i>SERVQUAL</i>.....	45
4.6	Nilai Importance Performance Analysis (IPA).....	46
BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		49
5.1	Analisa Nilai <i>SERVQUAL</i>.....	49
5.2	Analisa Diagram IPA (Importance Performance Analysis).....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		56
6.1	Kesimpulan	56
6.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Nilai Alpha dan Tingkat Reliabilitas	15
Tabel 4. 1 Data Pelanggan	37
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Kenyataan	38
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Harapan	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kenyataan	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Harapan	42
Tabel 4. 6 Nilai kepuasan kenyataan	44
Tabel 4. 7 Nilai kepuasan harapan	45
Tabel 4. 8 Nilai <i>SERVQUAL</i> kepuasan pelanggan	46
Tabel 4. 9 Nilai rata-rata Kenyataan Pelanggan dan Kepentingan pelanggan	47
Tabel 5. 1 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Tangible	49
Tabel 5. 2 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Realibility	50
Tabel 5. 3 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Responsiveness	51
Tabel 5. 4 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Empathy	52
Tabel 5. 5 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Assurance	53
Tabel 5. 6 Peringkat Gap Per Dimensi <i>SERVQUAL</i>	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi XYZ Optik.....	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Realibilitas Kenyataan	41
Gambar 4. 3 Uji Realibilitas Harapan	43
Gambar 4. 4 Diagram IPA Kenyataan (<i>performance</i>) vs Harapan (<i>Importance</i>)	48

