

**MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS
PELAYANAN**

PT RISCON VICTORY

DENGAN METODE SERVQUAL, IPA DAN QFD

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Siti Muflikhatun

NIM : 43113120262

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Muflikhatun
Nim : 43113120262
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Agustus 2017



Siti Muflikhatun

NIM : 431131262

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

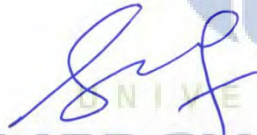
Nama : Siti Muflikhatun
NIM : 43113120262
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Meningkatkan Kepuasan Konsumen atas Pelayanan
PT Riscon Victory Dengan metode Servqual, IPA dan
QFD

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

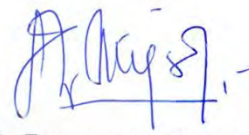
Pembimbing,

Ketua Penguji



Dr. Aries Susanty, ST., MT

Tanggal : 14-08-2017



Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal :

Dekan,

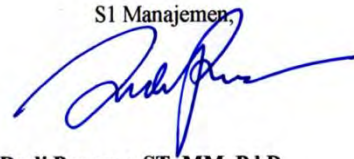
Ketua Program Studi



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

S1 Manajemen



Dudi Permana, ST., MM., P.hD

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Meningkatkan Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan dan Produk Perumahan PT Riscon Victory Dengan Metode Servqual, IPA, dan QFD”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Aries Susanty, ST.,MT, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan semua keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir.Arissetyanto Nugroho,MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr.Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM.,P.hD selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf program Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.Terima Kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
7. PT Riscon Victory yang bersedia memberi kesempatan untuk melakukan penelitian dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2017

Siti Muflikhatun

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Rumusan Masalah Penelitian	6
C.Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	6
D.Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PENELITIAN	
A.Kajian Pustaka.....	7
1. Kepuasan Konsumen.....	7
2. Metode pengukuran Kepuasan Konsumen	10
3. Servqual.....	11
4. Model Kualitas layanan.....	11
5. Dimensi Kualitas Jasa	14
6. IPA.....	19
7. QFD	20
8. Tahapan-tahapan QFD	21
9. HOQ.....	22
10. Kajian Riset Terdahulu.....	26
B.Rerangka Pemikiran	28

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan tempat penelitian.....	28
	B. Desain penelitian	28
	C. Definisi dan operasionalisasi variabel	29
	D. Populasi dan Sampel penelitian.....	31
	1. Populasi Penelitian	31
	2. Sampel Penelitian	32
	E. Teknik Pengumpulan Data	32
	F. Metode Analisis	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
	B. Pengumpulan Data	43
	C. Pengolahan Data	
	1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
	2. Perhitungan <i>Gap persepsi dan harapan</i>	48
	3. IPA (<i>importance performance Analysis</i>)	50
	4. <i>Quality Function Deployment</i>	54
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
	A. Simpulan	76
	B. Saran.....	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Perumahan PT Riscon Victory	2
1.2	Data Perumahan Bermasalah versi Kemenpera	3
1.3	Daftar Keluhan Konsumen PT Riscon Victory	4
4.1	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Persepsi	45
4.2	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat ekspektasi	46
4.3	Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan	47
4.4	Rekapitulasi Perhitungan Gap antara Persepsi dan Harapan	49
4.5	Rekapitulasi Perhitungan Gap antara Persepsi dan Kepentingan	51
4.6	Voice Of Customer	57
4.7	Importance Matrix	58
4.8	Technical Responses	60
4.9	Target dan arah perbaikan karakteristik teknik	61
4.10	Tabel tingkat kinerja pelayanan PT Riscon Victory	62
4.11	Technical correlation antara karakteristik teknik	63
4.12	Hubungan kebutuhan konsumen dengan Karakteristik Teknik	66
4.13	Menentukan Target Tiap Karakteristik Teknik	71
4.14	Tingkat Prioritas absolut karakteristik	72
4.15	Tingkat Kesulitan Prioritas Teknik	73
4.16	Hubungan keinginan pelanggan dengan persyaratan perancangan	74

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Lokasi Perumahan PT Riscon Vicory	1
1.2	Model Konsep servqual.....	14
1.3	Diagram Klasifikasi IPA	20
1.4	Model HOQ.....	23
4.1	Importance Performance Matrix	54
4.2	House Of Quality	54



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner	77
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner Tingkat Persepsi.....	79
Lampiran 3	Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan	80
Lampiran 4	Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan.....	81
Lampiran 5	Perhitungan Servqual	82
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	83

