

## **TUGAS AKHIR**

# **KUALITAS PELAYANAN PRODUK PADA PELANGGAN PT. MULTI INTEGRASI LESTARI MENGUNAKAN SKALA LIKERT**

*(Studi Kasus Pada PT. MIL)*

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat**

**Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS**

**MERCU BUANA**

MERCU BUANA

**Disusun Oleh :**

Nama : Bayu Febriyanta  
Nim : 41611110007  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2015**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bayu Febriyanta  
NIM : 41611110007  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul : Kualitas Pelayanan Produk Pada Pelanggan PT. Multi  
Integrasi Lestari Menggunakan Skala Likert

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah disusun merupakan hasil karya pribadi dan benar akan keasliannya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka Saya bersedia akan bertanggung-jawab dan menerima sanksi sesuai dengan tata tertib Universitas Mercubuana.

Demikian pernyataan ini Saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Penulis



( Bayu Febriyanta)

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dari Mahasiswa berikut ini :

Nama : Bayu Febriyanta  
NIM : 41611110007  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul : Kualitas Pelayanan Produk Pada Pelanggan PT. Multi Integrasi Lestari Menggunakan Skala Likert

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir.

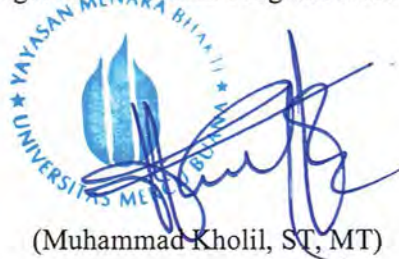
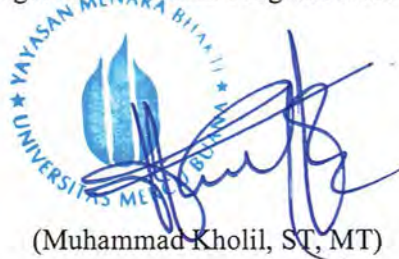
Pembimbing,



(Asmirawati Ismail, ST, MT)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi Teknik Industri



(Muhammad Kholil, ST, MT)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada Penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek dengan judul “Kualitas Pelayanan Produk pada Pelanggan PT. Multi Integrasi Lestari” tepat pada waktunya. Penyusunan laporan tugas akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat kelulusan Strata 1 di Universitas Mercubuana Jakarta Barat-Indonesia.

Dalam penyusunan laporan ini, Penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia serta kesehatan kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
2. Orang Tua, yang tak pernah lelah memberikan dukungan moril dan pengawasan kepada Penulis dalam setiap proses yang dilalui oleh Penulis.
3. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT. Selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
4. Bapak Muhammad Kholil ST, MT. Selaku Dosen Penguji Kerja Praktek.
5. PT. Multi Integrasi Lestari dan seluruh *staff*-nya yang telah mengijinkan Penulis untuk melaksanakan kerja praktek selama satu bulan dan memberikan banyak informasi terkait dengan proses kerja praktek ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya.

Akhirnya kepada Allah Penulis berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini mendapat ridho-Nya.

6. Rekan-rekan FTI 19 UMB yang tak henti-henti memberikan semangat, sarandan dukungan kepada Penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 14 Juni 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....	6
2.2 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	24
4.1 Profil PT. Multi Integrasi Lestari .....	24

4.2 Tahapan Produksi Panel .....	26
4.3 Hasil Produksi .....	30
4.4 Struktur Organisasi PT. Multi Integrasi Lestari .....	33
4.5 Pengumpulan Data .....	36
4.5.1 Validasi Kuesioner .....	36
4.5.2 Uji Kecukupan dan Keseragaman .....	39
4.5.3 Penyebaran Kuesioner .....	41
4.5.3 Nilai Kepuasan .....	44
4.5.4 Nilai Kepentingan .....	46
4.5.5 Skor Servqual .....	48
<b>BAB V HASIL DAN ANALISA .....</b>	<b>50</b>
5.1 Analisa Tingkat Kesesuaian Responden .....	50
5.2 Performa Kualitas Atribut Pelayanan .....	53
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kesimpulan .....	55
6.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	