

ABSTRAK

Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Penggunaan Lubricant Oil di Pertamina Menggunakan Metode Six Sigma

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan. Penelitian ini mempunyai tiga tujuan utama. Pertama, bertujuan untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen. Kedua, Untuk mengetahui karakterisasi konsumen.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi diikuti data primer, sekunder dan tersier yang dilakukan pengukuran melalui hasil penilaian dan penetapan melalui kuisioner dan juga pendekatan secara sistematis untuk mendapatkan kesimpulan analisa yang diharapkan.

Deskriptif kualitatif merupakan teknik dengan cara mengumpulkan data melalui observasi menggunakan kuisioner mengenai data yang terkait dengan Loyalitas Customer. Subyek penelitian ini adalah Harga Pokok Produksi sebagai acuan dasar serta loyalitas konsumen sebagai hasil observasi. Obyek penelitian ini adalah data-data yang berhubungan dengan Loyalitas Customer.

Loyalitas Customer terhadap 3 Produk unggulan PT. Pertamina Lubricants Oil dengan karakterisasi produk Pertama, Enduro Matic SAE 10W-30 JASO MB/API SJ Kedua, Enduro 4T Racing SAE 10W-40 JASO MA2/API SJ, dan Ketiga, Enduro 4T SAE 20W-50 JASO MA/API SJ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas Customer yang dilakukan terhadap 3 produk tersebut merupakan tingkat kepuasan pelanggan dan juga loyalitas merk terhadap masing-masing produk.

Untuk meningkatkan kualitas mutu yang terdapat dalam produk dan juga meningkatkan performansi sebagai nilai tambah dalam pangsa pasar dan daya saing serta daya tarik tersendiri maka dari itu dilakukan analisis pemetaan produk. Observasi yang dilakukan berdasarkan teknik pengambilan contoh untuk melihat keberterimaan pelanggan. Dari keterkaitan tersebut didapatkan beberapa fase yang menentukan naik atau turunnya daya saing dan daya tarik produk. Fase tersebut menjadi 10 bagian yaitu investasi maksimal untuk meningkatkan pertumbuhan, investasi selektif untuk meningkatkan daya saing, spesifikasi produk yang relevan, segmentasi pangsa pasar, Identifikasi pertumbuhan dengan segera, spesialisasi produk untuk meningkatkan daya saing, pertimbangan untuk dimensi, investasi pada tingkat pemeliharaan, efisiensi dan meminimalkan investasi dan diverti untuk mendapatkan cashflow.

Dalam penerapannya juga bias memberikan pengaruh penting dalam penggunaan khususnya *lubricants oil* yang sesuai antara karakterisasi jenis kendaraan atau instrumentasi yang bertujuan untuk karakterisasi berdasarkan umur dan mata pencaharian serta penilaian dalam tingkat kepuasan pelanggan dan juga keberterimaan yang cukup.

ABSTRACT

ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION FOR USE IN PERTAMINA LUBRICANT OIL METHOD USING SIX SIGMA

The research is a qualitative descriptive study. This study had three main objectives. First, it aims to determine the level of customer loyalty, second, to determine the characterization of customer.

Data Collection Methods used in this research is descriptive qualitative. Collection of data through observation followed primary data, secondary data, tertiary measurement through assessment and determination through the questionnaire and also systematic approach to obtain the expected conclusion of the analysis.

A qualitative descriptive technique by collecting data through observation using a questionnaire on data related to customer loyalty. The subject of this study is the cost production as a reference base on customer loyalty as a result of observation. Object of this research is data related to customer loyalty.

Customer loyalty for three featured products at PT Pertamina Lubricant oil with first product characterization, Enduro Matic SAE 10W-30 JASO MB/API SJ Second, Enduro Racing 4T SAE 10W-30 JASO MB/API SJ, and third Enduro 4T SAE 20W-50 JASO MA / API SJ. The result showed that the customer loyalty performed on 3 of these products is the level of customer satisfaction and brand loyalty to each product.

To improve the quality contained of this product and also improve performance as an added value in market share and competitiveness as well as the main attraction of the analysis, the product mapping. Observations carried out based on sampling techniques to see customer acceptance. Of these linkages obtained several phases that determine the increase and decrease the competitiveness and attractiveness of the product. These phase into 10 parts, maximum investment to boost growth, investing selectively to improve competitiveness, products specification relevant segmentation of the market share, identification of growth immediately, specialty of product to improve competitiveness, the consideration of the dimension, investment of the level maintenance, efficiency and minimizing investment and diversion to get cashflow.

In its application can be also be an important influence in the use of oil lubricants particularly appropriate between the characterization of the type of vehicle or instrumentation aimed at the characterization based on age and livelihood as well as evaluating the level of customer satisfaction and acceptability enough.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat taufiq serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Kepuasan Pelanggan Untuk Penggunaan Lubricants Oil di Pertamina Menggunakan Metode Six Sigma”.

Penyelesaian Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercubuana. Penyusunan ini tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan dari berbagai pihak serta penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muhammad Kholil ST MT, Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercubuana sekaligus Narasumber yang bersedia memberikan tenaga dan waktu untuk memberikan arahan kepada penulis.
2. Ibu Bethriza Hanum ST, Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan saran membangun dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri, yang telah memberikan bekal ilmu yang tak ternilai harganya kepada penulis selama belajar di Fakultas Teknik Universitas Mercubuana.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga amal baik mereka diterima oleh Allah SWT dan dicatat sebagai amalan yang terbaik. Amin, akhirnya harapan peneliti mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 05 September 2016

Penulis

Wahyu Hidayanto

41613310098



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN	II
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 BATASAN MASALAH	3
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.5 METODOLOGI PENELITIAN.....	4
1.6 SISTEMATIK PENULISAN.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 PENGERTIAN DAN RUANG LINGKUP LOYALITAS CUSTOMER.....	5
2.2 PENDEKATAN SECARA OBSERVASI.....	23
2.3 KLASIFIKASI PRODUK	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	39
3.2 DESAIN PENELITIAN.....	39
3.3 SUBYEK DAN OBYEK PENELITIAN.....	40
3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	41
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	41
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA	43

BAB IV PENGUMPULAN DATA

4.1 PROFIL DATA PERUSAHAAN	44
4.2 PENGOLAHAN DATA	44

BAB V PENGOLAHAN DATA

5.1 PENERAPAN LOYALITAS KONSUMEN.....	54
---------------------------------------	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 PENERAPAN LOYALITAS KONSUMEN	56
6.2 SARAN	57

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Tingkat Kualitas Sigma	7
Tabel 2.2	Tabel Hubungan Sigma dan DPMO	23
Tabel 2.3	Proses observasi sampai mendapatkan hasil penelitian.....	29
Tabel 2.4	Fase dari DMAIC Six sigma langkah demi langkah dalam pemetaan	31
Tabel 4.1	Korelasi antara umur dan mata pencaharian yang berhubungan dengan Tingkat Produktivitas	37
Tabel 4.2	Korelasi antara F Hitung dengan penentuan batas Kendali	38
Tabel 4.3	Tingkat Kualitas Sigma Berdasarkan Yield.....	39
Tabel 4.4	Tingkat Kualitas Sigma	39
Tabel 4.5	Pro modeling dari Define, measure, analysis, identification, dan control (DMAIC)	40
Tabel 4.6	Pengambilan Keputusan dalam penerapan EIA	43
Tabel 4.7	Nilai F Hitung Dari Penghasilan.....	45
Tabel 4.8	Data Hubungan antara usia dan mata pencaharian Menggunakan Nilai F Hitung	46
Tabel 4.9	Korelasi antara F Hitung dengan penentuan batas Kendali	48
Tabel 4.10	Tingkat Kualitas Sigma Berdasarkan Yield.....	48
Tabel 4.11	Tingkat Kualitas Sigma	49

Tabel 4.12 Pro modeling dari Define, measure, analysis, identification, dan control (DMAIC)
..... 50

Tabel 4.13 Fase dari DMAIC Six sigma langkah demi langkah dalam pemetaan 51



Daftar Gambar

Gambar 2.1 Proses Translasi	11
Gambar 2.2 Approved Charter	12
Gambar 2.3 Jenis Uji Hipotesis	14
Gambar 2.4 Input proses Output.....	15
Gambar 2.5 Suatu Grafik Pengendali (Montgomery, 1993)	16
Gambar 2.6 Pengambilan Keputusan dalam penerapan EIA	16
Gambar 2.7 Peta Proses SIPOC	18
Gambar 2.8 Proses penerapan secara berkelanjutan.....	19
Gambar 2.9 Untuk penilaian Failure factors dari proses Functional sampai cultural yang menjadi dasar dari metode Six Sigma.....	20
Gambar 3.1 Flow Chart Atau Langkah Untuk Penelitian	35
Gambar 4.1 Korelasi antara nilai F Hitung dan Batas Kendali	39
Gambar 4.2 Pro modeling dari Define, measure, analysis, identification, dan control (DMAIC)	41
Gambar 4.3 Pengambilan Keputusan dalam penerapan EIA	43
Gambar 4.4 Hubungan Antara Penghasilan dan F Hitung.....	46
Gambar 4.5 Hubungan antara Usia dan F Hitung	47