



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) PADA PERUSAHAAN SOLUSI
DOKUMEN**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
IRWAN FUZI SAPUTRA

41622120029

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) PADA PERUSAHAAN SOLUSI
DOKUMEN**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

MERCU BUANA

IRWAN FUZI SAPUTRA

41622120029

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irwan Fuzi Saputra
NIM : 41622120029
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Perusahaan Solusi Dokumen

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Juni 2025



Irwan Fuzi Saputra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irwan Fuzy Saputra
NIM : 41622120029
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Perusahaan Solusi Dokumen

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Didi Junaedi, S.T.,M.T. ()
NIDN : 0318067901
Ketua Penguji : Selamat Riadi, S.T.,M.T. ()
NIDN : 0314088203
Anggota Penguji : Bonitasari Nurul Alfa, S.T.,M.Sc.,M.M. ()
NIDN : 0309098906

Jakarta, 13 Juni 2025

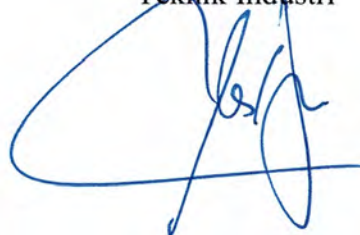
Mengetahui,

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 ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, baik selama masa perkuliahan maupun saat proses penyusunan laporan ini. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Program Sarjana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Didi Junaedi, S.T., MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan laporan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dan seluruh anggota keluarga, yang selalu memberikan do'a, dukungan moral, dan semangat sejak awal hingga skripsi ini selesai.
6. Anita Wira Nuzulia, orang terkasih yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a yang tulus selama proses studi dan penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat sebutkan satu-persatu, namun telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat yang sangat berharga dalam penyusunan dan penyelesaian laporan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga laporan Skripsi dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam pengembangan ilmu.

Jakarta, 3 Juni 2025

Irwan Fuzi Saputra



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Irwan Fuzi Saputra
NIM : 41622120029
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Perusahaan Solusi Dokumen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Irwan Fuzi Saputra)

ABSTRAK

Nama : Irwan Fuzi Saputra
NIM : 41622120029
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Pada Perusahaan Solusi Dokumen
Pembimbing : Didi Junaedi, S.T., MT.

Persaingan yang semakin ketat dalam industri jasa mesin fotokopi mendorong Perusahaan Solusi Dokumen untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan kepuasan pelanggan. Namun, sepanjang tahun 2024, perusahaan menghadapi berbagai permasalahan layanan. Data internal menunjukkan penurunan kepuasan pelanggan dari 83,77% pada Triwulan I menjadi 77% pada Triwulan IV, disertai dengan menurunnya jumlah unit mesin yang disewa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan pada lima dimensi layanan. Survei dilakukan terhadap 100 pelanggan aktif di area Cabang Jakarta 3. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang berarti harapan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi. Tiga indikator dengan nilai gap terbesar adalah kemudahan dalam membuat laporan permintaan layanan perbaikan (-0,49), kecepatan pengiriman bahan pakai (-0,46), dan ketersediaan layanan pengaduan bagi pelanggan (-0,33). Ketiga indikator ini menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,481, yang berarti 48,1% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan oleh kualitas layanan. Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan untuk segera memperbaiki indikator-indikator layanan yang memiliki kesenjangan tertinggi guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Analisis Gap, Perusahaan Solusi Dokumen*

ABSTRACT

Name : Irwan Fuzi Saputra
NIM : 41622120029
Study Program : *Industrial Engineering*
Title Thesis : *Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality Using the Service Quality Method (SERVQUAL) at Document Solutions Company*
Counsellor : Didi Junaedi, S.T., MT.

The increasingly competitive photocopier service industry has encouraged Perusahaan Solusi Dokumen to improve service quality in order to maintain customer satisfaction. However, throughout 2024, the company faced various service-related issues. Internal data showed a decline in customer satisfaction from 83.77% in the first quarter to 77% in the fourth quarter, accompanied by a decrease in the number of rented machines. This study aims to analyze customer satisfaction with service quality using the SERVQUAL method, which measures the gap between customer expectations and perceptions across five service dimensions. A survey was conducted with 100 active customers in the Jakarta Branch 3 area. The analysis revealed that all service dimensions had negative gap values, indicating that customer expectations were not fully met. The three indicators with the largest gaps were the ease of submitting service requests (-0.49), the speed of consumable supply delivery (-0.46), and the availability of a customer complaint service (-0.33). These indicators should be prioritized for service improvement. A simple linear regression analysis showed that service quality has a significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.481, indicating that 48.1% of the variation in customer satisfaction is explained by service quality. Based on these findings, improvements in the top-gap indicators are highly recommended..

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Gap Analysis, Perusahaan Solusi Dokumen*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori	5
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan	5
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	5
2.1.3 Karakteristik Layanan	6
2.1.4 Model Kesenjangan Kualitas Layanan	7
2.1.5 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.6 Elemen Kepuasan Pelanggan	10
2.1.7 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.8 Faktor Pengaruh Kepuasan Pelanggan	11
2.1.9 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13

2.3	Kerangka Pemikiran	16
2.3.1	Kerangka Konseptual	17
2.3.2	Hipotesis	17
BAB III	METODE PENELITIAN	18
3.1	Jenis Penelitian	18
3.2	Jenis Data dan Informasi	18
3.2.1	Data Primer.....	18
3.2.2	Data Sekunder	18
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	18
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.4	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	22
3.4.1	Uji Validitas.....	22
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	23
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	24
3.4.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	25
3.4.5	Uji Hipotesis.....	25
3.4.6	Analisis <i>Gap</i>	26
3.4.7	<i>Fishbone Diagram</i>	27
3.5	Langkah-Langkah Penelitian.....	28
BAB IV	PEMBAHASAN.....	30
4.1	Pengumpulan Data	30
4.1.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.2	Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	30
4.1.3	Rekapitulasi Penilaian Kuesioner Responden	31
4.2	Pengolahan Data.....	33
4.2.1	Uji Validitas.....	33
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	36
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	37
4.2.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	39
4.2.5	Uji Hipotesis.....	40
4.3	Hasil	42

4.3.1 Perhitungan Nilai Bobot Atribut	42
4.3.2 Perhitungan Nilai Atribut	43
4.3.3 Perhitungan Nilai <i>GAP</i>	45
4.4 Pembahasan	47
4.4.1 Interpretasi Kesenjangan Harapan dan Persepsi Pelanggan	47
4.4.2 Usulan Perbaikan Menggunakan <i>Fishbone Diagram</i>	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner	20
Tabel 3.2 Variabel Operasional Penelitian.....	21
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	30
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Kualitas Layanan.....	31
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tahap Pertama.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Tahap Pertama.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tahap Kedua	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Tahap Kedua	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Tahap Pertama.....	37
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Tahap Kedua	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R).....	41
Tabel 4.16 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	42
Tabel 4.17 Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	43
Tabel 4.18 Nilai Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.19 Nilai Persepsi Pelanggan.....	44
Tabel 4.20 Nilai Analisis <i>GAP</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Selama Tahun 2024	2
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Layanan.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3. 1 <i>Fishbone Diagram</i>	27
Gambar 3.2 Diagram Alur Langkah Penelitian.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner <i>Online</i>	60
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Harapan Pelanggan.....	61
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Persepsi Pelanggan.....	63
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Kepuasan Pelanggan	65
Lampiran 6. <i>Output</i> Uji Validitas Harapan Pelanggan	66
Lampiran 7. <i>Output</i> Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	69
Lampiran 8 <i>Output</i> Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	71
Lampiran 9. <i>Output</i> Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	72
Lampiran 10. <i>Output</i> Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	72
Lampiran 11. <i>Output</i> Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	72
Lampiran 12. Data Hasil Kuesioner Responden	73
Lampiran 13. Perhitungan Nilai <i>GAP</i>	74
Lampiran 14. <i>Output</i> Analisis Regresi <i>Linier</i> Sederhana	74
Lampiran 15. <i>Output</i> Uji Asumsi Klasik	75
Lampiran 16. Uji Hipotesis	76
Lampiran 17. Tabel R.....	77
Lampiran 18. Tabel T.....	78