



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT. ISS INDONESIA
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
CLEANING SERVICE DENGAN METODE SERVQUAL
DAN HOQ**

Studi kasus di Stasiun TV

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
NOVAL CHALVIAN
41621110055

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



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT. ISS INDONESIA
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
CLEANING SERVICE DENGAN METODE SERVQUAL
DAN HOQ**

Studi kasus di Stasiun TV

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**UNIVERSITAS
NOVAL CHALVIAN
41621110055
MERCU BUANA**

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

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noval Chalvian

NIM : 41621110055

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen PT ISS Indonesia Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan *Cleaning Service* dengan Menggunakan Metode Servqual dan Hoq (Studi Kasus di Stasiun TV)

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, 09 Juli 2025



(Noval Chalvian)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Noval Chelvian

NIM : 41621110055

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen PT ISS Indonesia
Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan dengan
Menggunakan Metode Servqual dan HOQ (Studi
Kasus di Stasiun TV)

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

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus ST., M.T.

NIDN : 0308047801

Ketua Penguji : Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.

NIDN : 0304037906

Anggota Penguji : Bethriza Hanum, S.T., MT.

NIDN : 0401018207

Jakarta, 10 Juli 2025

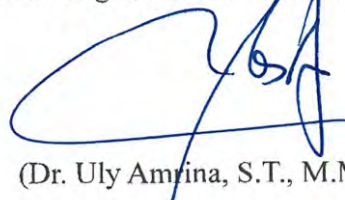
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatinasari, M.T.)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGHANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, 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 dan Ketua Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, serta dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh dedikasi telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Bethriza Hanum, S.T., M.T. selaku Anggota Penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Pihak manajemen PT. ISS Indonesia dan Stasiun TV yang telah memberikan kesempatan, izin, serta dukungan selama proses pengumpulan data dalam penelitian ini.
7. Kak Muiz Ghifari yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada kedua orang tua atas doa dan dukungannya. Khususnya kepada almarhum Bapak, semoga amal ibadahnya diterima dan semangatnya terus menerangi langkah saya.
9. Seluruh teman seperjuangan Mahasiswa Teknik Industri angkatan 2021, terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan dukungannya selama masa perkuliahan.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 09 Juli 2025

(Noval Chalvian)



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Noval Chalvian
NIM : 41621110055
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen PT ISS Indonesia Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan *Cleaning Service* dengan Menggunakan Metode Servqual dan Hoq (Studi Kasus di Stasiun TV)

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, 09 Juli 2025

Yang menyatakan,


(Noval Chalvian)

ABSTRAK

Nama : Noval Chalvian
NIM : 41621110055
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen PT ISS Indonesia
Untuk meningkatkan Kualitas pelayanan dengan
Menggunakan Metode Servqual dan Hoq (Studi
Kasus di Stasiun TV)
Pembimbing : Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *cleaning service* PT. ISS Indonesia dan memberikan usulan perbaikan berbasis data menggunakan metode SERVQUAL, *House of Quality* (HoQ), dan *Interpretive Structural Modeling* (ISM). Survei dilakukan terhadap 196 responden dari Stasiun TV. Hasil SERVQUAL menunjukkan semua atribut memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi *Tangibles* mencatat rata-rata gap tertinggi sebesar -0,31, diikuti *Reliability* (-0,27). Atribut dengan gap tertinggi adalah “Petugas hadir sesuai jadwal kerja” (-0,33). Berdasarkan hasil ini, delapan kebutuhan pelanggan dirumuskan sebagai *WHATs* dalam HoQ, lalu dipetakan terhadap delapan *HOWs* (karakteristik teknis). Hasil menunjukkan “*Briefing* harian dan evaluasi performa” menjadi prioritas utama dengan bobot tertinggi (642). Selanjutnya, ISM digunakan untuk menyusun struktur hierarki perbaikan. Hasil MICMAC menunjukkan sebagian besar elemen masuk kuadran *Linkage*, yang berarti saling bergantung dan sensitif terhadap perubahan. Integrasi ketiga metode ini memberikan pemahaman menyeluruh terkait aspek layanan yang perlu ditingkatkan, serta membantu manajemen dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara terarah dan prioritas.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, SERVQUAL; *House of Quality*, ISM, *Cleaning Service*

ABSTRACT

Name : Noval Chalvian
NIM : 41621110055
Study Program : *Industrial Engineering*
Title Thesis : *Analysis of Customer Satisfaction of PT ISS Indonesia to improve Service Quality by Using Servqual and Hoq Methods (Case Study at TV Station)*
Counsellor : Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.

This study aims to evaluate the level of customer satisfaction with the cleaning service of PT ISS Indonesia and provide data-based improvement proposals using the SERVQUAL, House of Quality (HoQ), and Interpretive Structural Modeling (ISM) methods. The survey was conducted on 196 respondents from TV stations. SERVQUAL results show that all attributes have negative gap values, with the Tangibles dimension recording the highest average gap of -0.31, followed by Reliability (-0.27). The attribute with the highest gap was “Officers present according to work schedule” (-0.33). Based on these results, eight customer needs were formulated as WHATs in the HoQ, then mapped against eight HOWs (technical characteristics). The results showed “Daily briefing and performance evaluation” to be the top priority with the highest weight (642). Next, ISM was used to structure the improvement hierarchy. MICMAC results showed that most elements were in the Linkage quadrant, which means they are interdependent and sensitive to change. The integration of these three methods provides a comprehensive understanding of the aspects of service that need to be improved, and assists management in developing a targeted and prioritized service quality improvement strategy.

Keywords: *Customer satisfaction, SERVQUAL; House of Quality, ISM, Cleaning Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGHANTAR.....	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.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.1.4 Layanan Jasa <i>Cleaning Service</i>	14
2.1.5 Model SERVQUAL	16
2.1.6 <i>House of Quality</i> (HoQ).....	19
2.1.7 <i>Interpretive Structural Modeling</i> (ISM)	23

2.1.8 Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Jenis Data dan Informasi	37
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	38
3.4.1 Instrumen Penelitian	38
3.4.2 Penentuan Jumlah Sampel	39
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Pengumpulan Data	42
4.1.1 Karakteristik responden	42
4.2 Pengolahan Data.....	44
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	47
4.2.3 Perhitungan Bobot dan Mean	47
4.2.4 Analisis SERVQUAL.....	49
4.2.5 Uji Hipotesis	53
4.2.6 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	55
4.2.7 <i>Interpretive Structural Modeling</i> (ISM)	63
4.3 Hasil.....	70
4.3.1 Hasil Analisis SERVQUAL	70
4.3.2 Hasil Analisis <i>House of Quality</i> (HoQ)	70
4.3.3 Hasil Analisis <i>Interpretive Structural Modeling</i> (ISM)	71
4.2 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan <i>Cleaning Service</i>	43
Tabel 4. 4 Atribut Penelitian Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	45
Tabel 4. 5 Pengolahan Data Validitas	46
Tabel 4. 6 Pengolahan Data Reliabilitas	47
Tabel 4. 7 Perhitungan Bobot.....	48
Tabel 4. 8 Perhitungan Mean	49
Tabel 4. 9 Gap antara Persepsi dengan Ekspektasi	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis	54
Tabel 4. 11 <i>Voice of Customer</i> (VoC)	55
Tabel 4.12 Karakteristik Teknis (<i>Technical Response</i>)	56
Tabel 4. 13 Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>).....	57
Tabel 4. 14 Prioritas Karakteristik Teknis.....	61
Tabel 4. 15 Perbandingan Kinerja dengan Kompetitor	61
Tabel 4. 16 Profil <i>Expert</i>	64
Tabel 4. 17 <i>Matriks SSIM</i>	65
Tabel 4. 18 <i>Matriks Reachability</i>	65
Tabel 4. 19 <i>Level Partitioning</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Komplain bulan Januari – Desember periode tahun 2024.....	3
Gambar 2. 1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan	17
Gambar 2. 2 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	21
Gambar 2. 3 Simbol <i>Correlation Matrix</i>	22
Gambar 2. 4 Rumah Kualitas HOQ	22
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Gap Persepsi dan Harapan.....	53
Gambar 4. 2 Matriks Hubungan.....	59
Gambar 4. 3 Matriks Korelasi Teknis	60
Gambar 4. 4 Visualisasi Perbandingan Kinerja dengan Kompetitor.....	62
Gambar 4. 5 Matriks <i>House of Quality</i>	63
Gambar 4. 6 Struktur Hirarki ISM	67
Gambar 4. 7 MICMAC	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai correlations Harapan.....	79
Lampiran 2 Nilai correlations Persepsi.....	84
Lampiran 3 Uji Paired Samples uji t	89
Lampiran 4 Kuisisioner DM Expert	91

