

TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN SERVIS AC

(Studi Kasus: AC Rumah Tangga)

DI BENGKEL AC NAYAKA MITRA SARANA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam Meraih Gelar Sarjana Strata –1



Oleh:
HERI SUSANTO

0160312-040

Yayasan Menara Bhakti
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat
Sumber : 5
Tanggal : 10 / 03 / 2009
No. Reg. : 1. 5080901255
2. 51109081

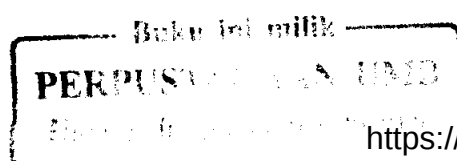
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2009



<https://lib.mercubuana.ac.id>

Yayasan Menara Bhakti
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Pusat
Sumber : 5
Tanggal : 10 / 03 / 2009
No. Reg. : 1. 5080901255
2. 51109081

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul:

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN SERVIS AC

(Studi Kasus: AC Rumah Tangga)

DI BENGKEL AC NAYAKA MITRA SARANA

Nama : Heri Susanto
NIM : 0160312-040
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Universitas : Mercu Buana

Tugas ini telah diperiksa dan disetujui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2009

Pembimbing Tugas Akhir



(Ir. Sonny Koeswara MsiE)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN SERVIS AC

(Studi Kasus: AC Rumah Tangga)

DI BENGKEL AC NAYAKA MITRA SARANA

Nama : HERI SUSANTO
NIM : 0160312-040
Jurusan : TEKNIK INDUSTRI
Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI
Universitas : MERCU BUANA

Tugas ini telah diperiksa dan disetujui:

Jakarta,

2009

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

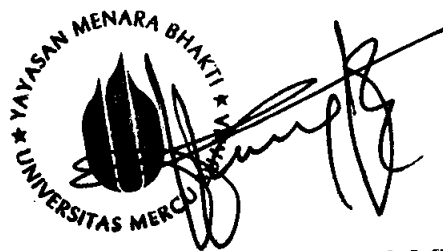
Mengetahui

Pembimbing

Koordinator Tugas Akhir / KaProdi



(Ir. Sonny Koeswara, MsiE)



(Muhammad Kholil, ST, MT.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heri Susanto

NIM : 0160312-040

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Universitas : Mercu Buana

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Servis AC (Studi Kasus:

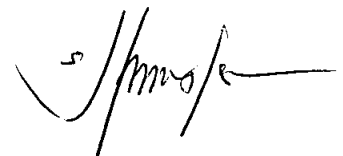
AC Rumah Tangga) di Bengkel AC Nayaka Mitra Sarana

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri kecuali pada bagian yang telah disebutkan sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan menerima sanksi sesuai dengan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari siapapun

Jakarta,

2009



Heri Susanto

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbiilalamiin, puji-puji dan syukur kehadiran Allah SWT., berkat rahmat dan ridlo-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah pada junjungan nabi besar Rasulullah Muhammad SAW., beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya. Semoga kita mendapatkan safaat, wasillah dan fadillah hingga di hari kiamat kelak.

Banyak hal yang harus penulis pelajari karena dalam penulisan tugas akhir ini penulis menemukan banyak sekali kekurangan, maka dengan selesainya tugas akhir ini penulis mempersembahkan dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tuaku dan mertuaku yang senantiasa memberikan kasih sayangnya serta doa yang tiada henti yang tak mungkin dapat penulis balas.
2. Istriku dan putraku tercinta. Agri putraku, lihatlah! Ayah seperti ini. Jadilah kelak tidak seperti ayah, tapi getarkanlah dunia ini atas nama-Nya!
3. Kakak-kakakku yang senantiasa membimbingku..
4. Bapak Ir. Sonny Koeswara, MsiE. yang sudah memberikan banyak arahan dan bimbingan.
5. Bapak Ir. M. Kholil, MT. selaku Koordinator Tugas Akhir dan Ketua Program Studi.

6. Teman-temanku satu kelas dan satu angkatan di Universitas Mercu Buana yang indah ini.
7. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan yang telah banyak membantu dalam proses penulisan tugas akhir ini.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari banyak sekali kekurangan yang belum bisa penulis lengkapi, sehingga belum dapat memenuhi keinginan pembaca. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dari semua pihak agar penulis dapat lebih banyak belajar. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta,

2009

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMS
Harap dijaga keutuhannya

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Jasa	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Karakteristik Jasa	5

2.1.3	Kualitas Jasa	8
2.2	Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1	Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2	Memahami Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3	Harapan dan Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
2.2.4.1	Skala Likert	26
2.2.4.2	Analisis Kolerasi dan Determinasi	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1	Tempat Penelitian	33
3.2	Jenis Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	33
3.4	Pengumpulan Data	34
3.5	Pengolahan Data	34
3.6	Analisa Hasil Pembahasan	35
3.7	Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1	Pengumpulan Data	37
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
1)	Visi dan Misi	38
2)	Perkembangan Usaha	39
4.1.2	Kuisisioner	40
4.1.3	Penyebaran Kuisisioner	42

4.2	Pengolahan Data	43
4.2.1	Analisis Keandalan (Reliability).....	43
4.2.2	Analisis Daya Tanggap (Responsiveness)	47
4.2.3	Analisis Jaminan (Assurance)	50
4.2.4	Analisis Empati (Emphaty).....	53
4.2.5	Analisis Berwujud/Bukti Fisik (Tangible)	56
BAB V	ANALISIS HASIL PEMBAHASAN	62
5.1	Analisis Karakteristik Responden	62
5.2	Intepretasi Data	63
5.2.1	Kuadran A	63
5.2.2	Kuadran B.....	64
5.2.3	Kuadran C	64
5.2.4	Kuadran D	65
5.3	Analisis Kolerasi	65
5.4	Koefisien Determinasi	71
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1	Kesimpulan	74
6.2	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Pelanggan Servis AC	39
Tabel 4.2	Contoh Format Jawaban Tipe Likert	41
Tabel 4.3	Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 4.4	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesiapan Karyawan Kami Ketika Pelanggan Membutuhkan Pelayanan	43
Tabel 4.5	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Kesiapan Karyawan Kami Ketika Pelanggan Membutuhkan Pelayanan	43
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Apakah Pelayanan Kepada Pelanggan Sudah Tepat Waktu Sesuai Dengan Yang Dijanjikan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	44
Tabel 4.7	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Apakah Pelayanan Kepada Pelanggan Sudah Tepat Waktu Sesuai Dengan Yang Dijanjikan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	45
Tabel 4.8	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Dalam Kehandalan (Reliability)	46
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bagaimana Respon Karyawan Kami Ketika Menerima Keluhan Dari Pelanggan	47

Tabel 4.10	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Respon Karyawan Kami Keptika Menerima Keluhan Dari Pelanggan.....	47
Tabel 4.11	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bagaimana Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Pelanggan.....	48
Tabel 4.12	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Pelanggan	48
Tabel 4.13	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Dalam Daya Tanggap (Responsiveness)	49
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Terhadap Bagaimana Kepercayaan Pelanggan Terhadap Karyawan Kami Dalam Memberikan Pelayanan Yang Dibutuhkan	50
Tabel 4.15	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Kepercayaan Pelanggan Terhadap Karyawan Kami Dalam Memberikan Pelayanan Yang Dibutuhkan	50
Tabel 4.16	Tingkat Kepentingan Terhadap Bagaimana Ketrampilan dan Pengetahuan Karyawan Kami Dalam Melayani Pelangan	51
Tabel 4.17	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Ketrampilan dan Pengetahuan Karyawan Kami Dalam Melayani Pelangan	51
Tabel 4.18	Perhitungan Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Dalam Jaminan (Assurance)	52

Tabel 4.19	Tingkat Kepentingan Terhadap Perhatian Yang Diberikan Karyawan Kami Kepada Pelanggan Dalam Memberikan Pelayanan dan Arahannya.....	53
Tabel 4.20	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Perhatian Yang Diberikan Karyawan Kami Kepada Pelanggan Dalam Memberikan Pelayanan dan Arahannya	53
Tabel 4.21	Tingkat Kepentingan Terhadap Apakah Karyawan Kami Cukup Mengerti Dengan Apa Yang Dibutuhkan Pelanggan	54
Tabel 4.22	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Apakah Karyawan Kami Cukup Mengerti Dengan Apa Yang Dibutuhkan Pelanggan.....	54
Tabel 4.23	Perhitungan Rata-rata Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Dalam Empati (Emphaty)	56
Tabel 4.24	Tingkat Kepentingan Terhadap Bagaimana Kelengkapan Peralatan Yang Digunakan Karyawan Kami Dalam Melayani Pelanggan	56
Tabel 4.25	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Kelengkapan Peralatan Yang Digunakan Karyawan Kami Dalam Melayani Pelanggan	57
Tabel 4.26	Tingkat Kepentingan Terhadap Bagaimana Kerapian dan Kebersihan Kinerja Karyawan Kami Saat Melayani Pelanggan	57
Tabel 4.27	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Bagaimana Kerapian dan Kebersihan Kinerja Karyawan Kami Saat Melayani Pelanggan	58

Tabel 4.28	Perhitungan Rata-rata Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Dalam Berwujud (Tangible)	59
Tabel 4.29	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kepuasan (X) dan Penilaian Kepentingan (Y) pada Faktor-Faktor/Atribut Yang Mempengaruhi Pelanggan	60
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	62
Tabel 5.2	Perhitungan Variabel X dan Y dari Keahandalan (Reliability)	66
Tabel 5.3	Perhitungan Variabel X dan Y dari Daya Tanggap (Responsiveness)	67
Tabel 5.4	Perhitungan Variabel X dan Y dari Jaminan (Assurance)	68
Tabel 5.5	Perhitungan Variabel X dan Y dari Empati (Emphaty)	69
Tabel 5.6	Perhitungan Variabel X dan Y dari Berwujud (Tangibles)	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar	2.2	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Ekspektasi Pelanggan	21
Gambar	2.3	Diagram Kartesius (Matrik Kepuasan dan Kepentingan)	29
Gambar	2.4	Diagram Pencar	31
Gambar	3.1	Metodologi Penelitian	36
Gambar	4.1	Diagram Kartesius/Matrik Kepuasan dan Kepentingan dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA