

TUGAS AKHIR

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEKS**

**(Studi Kasus : PT. Kharisma Suma Jaya Sakti
Cabang Margorejo Surabaya)**



DISUSUN OLEH:

ACHMAD KHOIRUL ANAM

NBI : 1411406353

**PRODI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2019

TUGAS AHKIR

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEKS**

**(Studi Kasus : PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang Margorejo
Surabaya)**



Oleh :

ACHMAD KHOIRUL ANAM

NBI : 1411406353

**PRODI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Achmad Khoirul Anam

N.B.I : 14114063353

Program Studi : TEKNIK INDUSTRI


Fakultas : TEKNIK

Judul Tugas Akhir : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI KASUS
: PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI CABANG
MARGOREJO SURABAYA)

Diajukan sebagai Laporan Tugas Akhir,

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir,


HERLINA, S.T., MT.

NPP. 20410.15.0679

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

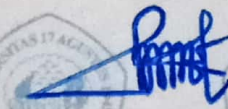
HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Achmad Khoirul Anam
N.B.I : 1411406353
PROGRAM STUDI : TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS : TEKNIK
JUDUL TA : **ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI
KASUS : PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI
CABANG MARGOREJO SURABAYA)**

Mengetahui / Menyetujui

Oleh

Pembimbing,



HERLINA, S.T., MT.

NPP. 20410.15.0679

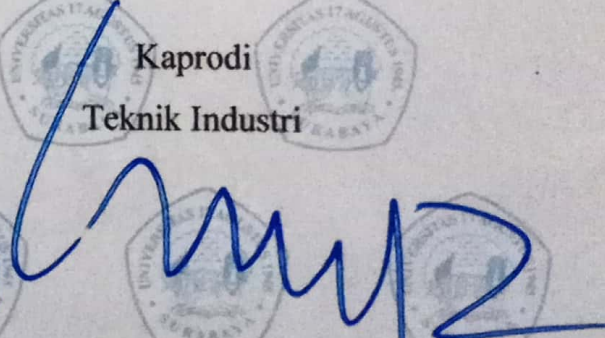
Dekan
Fakultas Teknik

Kaprodi
Teknik Industri



Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes.

NPP. 20410.90.0187



Ir. Tjahyo Purtomo, M.M.

NPP. 20410.90.0196



HALAMAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Achmad Khoirul Anam

Nomor Mahasiswa : 1411406353

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan tugas akhir saya yang berjudul :

“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI KASUS : PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI CABANG MARGOREJO SURABAYA)”

adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan, dan bukan merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surabaya, 29 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



(Achmad Khoirul Anam)

NBI : 1411406353

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa :

Nama Mahasiswa : Achmad Khoirul Anam

Nomor Mahasiswa : 1411406353

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION
INDEKS (STUDI KASUS : PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI CABANG
MARGOREJO SURABAYA)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 29 Januari 2019

Yang menyatakan,



(Achmad Khoirul Anam)

TUGAS AHKIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN SATISFACTION INDEKS (Studi Kasus : PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang Margorejo Surabaya)



Oleh :

ACHMAD KHOIRUL ANAM
NBI : 1411406353

**PRODI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

TUGAS AHKIR

ANALISSA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *SATISFACTION INDEKS*

(Studi Kasus : PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang Margorejo
Surabaya)

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Teknik Industri Pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

OLEH :

ACHMAD KHOIRUL ANAM

NBI : 1411406353

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2019**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Achmad Khoirul Anam
N.B.I : 1411406353
PROGRAM STUDI : TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS : TEKNIK
JUDUL TA : **ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY
DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI
KASUS : PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI
CABANG MARGOREJO SURABAYA)**
Mengetahui / Menyetujui

Oleh
Pembimbing,

HERLINA,S.T.,MT.

NPP. 20410.15.0679

Dekan
Fakultas Teknik

Kaprodi
Teknik Industri

Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes.

NPP. 20410.90.0187

Ir.Tjahyo Purtomo,M.M.

NPP. 20410.90.0196

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Achmad Khoirul Anam

N.B.I : 1411406353

Program Studi : TEKNIK INDUSTRI

Fakultas : TEKNIK

Judul Tugas Akhir: ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI KASUS
: PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI CABANG
MARGOREJO SURABAYA)

Diajukan sebagai Laporan Tugas Akhir,

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir,

HERLINA,S.T.,MT.

NPP. 20410.15.0679

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“(ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEKS (STUDI KASUS : PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI CABANG MARGOREJO SURABAYA)”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) di Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Ir. Tjahjo Purtono, MM. selaku Kaprodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bu Herlina, ST.,MT. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Istantyo Yuwono, ST.,M.T. selaku Dosen Wali selama penulis berada di bangku kuliah.
5. Roni Wijaya, S.T., selaku teman yang sudah membantu membimbing Tugas Akhir ini yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Direktur Utama PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI telah memberikan kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
8. Seluruh karyawan PT KHARISMA SUMA JAYA SAKTI yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian pada tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan yang “G O K I L” selama mengenyam bangku kuliah di UNTAG Surabaya (Rusdi, Arief ,Decky, Ridwan, Ansory, Molang, Tulus, Tirto Zakaria, Rendy,dll) kompak selalu gaes.

10. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan Tahun 2014 yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
11. Seluruh teman-teman dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan masukan, saran dan kritik agar Tugas Akhir ini menjadi lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Surabaya, 29 Januari 2019

Penulis

ABSTRAK

PT Kharisma Suma Jaya Sakti adalah perusahaan retail yang bergerak di bidang penjualan *spare part* sepeda motor atau kendaraan roda 2. Dimana unit usaha ini setiap harinya harus memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga pelayanan pelanggan adalah hal prioritas yang utama dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, untuk membuat strategi agar kepuasan konsumen semakin meningkat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap dampak pelayanan dan peningkatan kepuasan seharusnya mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam membeli produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan “PT Kharisma Suma Jaya Sakti”, apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) untuk mengetahui apakah ada gap antara pelayanan yang tersedia terhadap harapan konsumen. Kemudian menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Dari Hasil penghitungan Nilai *Servqual* keseluruhan dari selisih tingkat tanggapan dan harapan menunjukkan bahwa nilai gap negatif atau lebih kecil dari 0 berarti apa yang diharapkan pelanggan belum memuaskan dengan apa yang diperoleh pelanggan di PT Kharisma Suma Jaya Sakti. Perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan, nilai pelayanan yang telah dilakukan oleh pihak PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya ialah sebesar 0.4912, dan nilai ini termasuk kedalam kriteria kurang puas, Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa kurang puas dengan pelayan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dan perlu dilakukannya perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan konsumen , Servqual dan CSI

ABSTRACT

PT Kharisma Suma Jaya Sakti is a retail company engaged in the sale of motorcycle spare parts or 2-wheeled vehicles. Where this business unit must meet customer needs every day, so customer service is the main priority in the company. Therefore, to make a strategy so that customer satisfaction increases. The formulation of the problem in this study is how the influence of the level of customer satisfaction on company services. Customer satisfaction is part of the customer's experience of service impact and increased satisfaction should reduce customer complaints and increase customer loyalty in buying products. The purpose of this study is to analyze the level of customer satisfaction "PT Kharisma Suma Jaya Sakti", whether it is in accordance with what customers want. Measurement of service quality using SERVQUAL (Service Quality) method to find out whether there is a gap between available services to consumer expectations. Then use CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the level of customer satisfaction as a whole by looking at the importance of service attributes. From the results of the calculation of Servqual Value the whole of the difference in the level of response and expectation shows that the negative gap value or smaller than 0 means that what the customer expects is not satisfactory with what is obtained by customers at PT Kharisma Suma Jaya Sakti. Calculation of the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) on data processing that has been done, the value of services that have been carried out by PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya is 0.4912, and this value is included in the criteria of dissatisfaction, This shows that most consumers feel less satisfied with the servants provided by the company, and needs to be improved to be able to increase customer satisfaction.

Keywords: Level of satisfaction of consumers, Servqual and CSI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Batasan Penelitian	10
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Pengertian Pelanggan	13
2.3. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.4. Prilaku Konsumen	16
2.4.1 . Expentended Problem Solving.....	17
2.4.2 . Limited Problem Solving.....	17
2.4.3. Habitual Decision Making.....	18
2.5. Citra Perusahaan	18
2.6. Jasa Dan Kualitas Jasa.....	19
2.6.1. Karakteristik Jasa.....	20
2.6.2. Kualitas Jasa.....	21
2.6.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	22
2.6.4. Model Kualitas Jasa.....	25

2.7. Metode Sampling	27
2.7.1. Pengambilan Sampel Secara Acak.....	28
2.7.2. Pengambilan Sampel Tidak Secara Acak	29
2.7.3. Teknik Pengambilan Sampel	30
2.8 Teknik Perancangan Kuesioner	32
2.8.1. Skala Pengukuran.....	34
2.9 Ketepatan Alat Ukur	35
2.10 Metode Servqual (<i>Service Quality</i>).....	35
2.10.1 Pengertian Srvqual	35
2.10.2 Sejarah Servqual	36
2.10.3 Kegunaan dan Keterbatasan Sevqual.....	37
2.10.4 Dimensi Servqual.....	38
2.10.5 Kesenjangan Gap Pada Servqual	41
2.10.6 Pegunaan Servqual Pada Sistem Informasi.....	42
2.10.7 Contoh Servqual.....	43
2.10.8 Prioritas Perbaikan Kualitas layanan Atau Jasa	43
2.10.9 Perhitungan Sevqual	45
2.11 Pengukuran CSI	45
2.12 Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.12.1 Uji Validitas	47
2.12.2 Uji Relibilitas	48
2.13 <i>Statistical Product And Servicer Solutions (SPSS)</i>	48
2.13.1 Menu SPSS	49
2.13.2 Kebutuhan Perangkat.....	50
2.14 Peneliti Terdahulu.....	50
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	53
3.1. Kerangka Pemikiran.....	53
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	53
3.3. Identifikasi Variabel.....	54
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5. Pembuatan Kuesioner	56
3.5.1. Uji VALiditas	56
3.5.2. Uji Relibilitas	58

3.6. Teknik Analisis Data.....	59
3.6.1. Pengolahan data dengan metode servqual	59
3.6.2. Pengolahan data dengan metode CSI	61
3.7. Flow Chart Penelitian	62
3.8. Perencanaan Penelitian	63

BAB 4 PENGUMPULAN DATA DAN PENGELOLAHAN DATA.....65

4.1. Pengumpulan Data.....	65
4.2. Pengolahan Data.....	65
4.2.1 Pengujian Validitas.....	66
4.2.2. Pengujian Relibilitas.....	66
4.2.3 Pengolahan data umum responden.....	67
4.2.3.1. Komposisi pelanggan berdasarkan jenis kelamin.....	67
4.2.3.2. Komposisi pelanggan berdasarkan usia.....	68
4.2.3.3. Komposisi pelanggan berdasarkan pendidikan terakhir.....	69
4.2.3.4. Komposisi pelanggan berdasarkan pekerjaan.....	70
4.2.3.5. Komposisi pelanggan berdasarkan perbulan.....	71
4.2.4. Perhitungan nilai servqual per pernyataan.....	72
4.2.5. Perhitungan nilai servqual per kriteria.....	75
4.2.6. Perhitungan nilai servqual per dimensi.....	78
4.2.7. Perhitungan nilai servqual keseluruhan.....	81
4.2.8. <i>Customer Satisfaction Index</i> Kualitas Pelayanan Jasa Gap 5.....	82

BAB 5 PENUTUP.....89

5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pegunjung yang Membeli Spare part di PT Kharisma Suma Jaya Sakti Cabang (Margorejo) Tahun 2015-2017.....	3
Tabel 1.2 Data omset dan target penjualan PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang (Margorejo) tahun 2015.....	4
Tabel 1.3 Data omset dan target penjualan PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang (Margorejo) tahun 2016.....	5
Tabel 1.4 Data omset dan target penjualan PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang (Margorejo) tahun 2017.....	6
Tabel 1.5 Data omset dan target penjualan PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang (Margorejo) tahun 2018.....	6
Tabel 2.1 Tabel Pagoso, Garcia dan Guerrero de Leon.....	31
Tabel 2.2 (Tjiptono dkk, 2007).....	38
Tabel 2.3 Hubungan 5 Dimensi Servqual dengan 10 Dimensi Original Kualitas.....	40
Tabel 2.4 Dimensi dan Atribut Model Servqual.....	40
Tabel 2.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI/IKP).....	46
Tabel 2.6 Peneliti Terdahulu.....	51
Tabel 3.1 Data Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Kriteria nilai r tabel.....	66
Tabel 4.2 hasil uji reliabilitas.....	68
Tabel 4.3 Output Gender Responden.....	69
Tabel 4.4 Output Usia responden.....	70
Tabel 4.5 Output Pendidikan responden.....	71
Tabel 4.6 Output Pekerjaan responden.....	72
Tabel 4.7 Output Pengeluaran perbulan responden.....	73
Tabel 4.8 Rekapitulasi data perhitungan per pernyataan	74
Tabel 4.9 Rekapitulasi data perhitungan per kriteria.....	76
Tabel 4.10 Rekapitulasi data perhitungan per dimensi.....	80
Tabel 4.11 Rekapitulasi data perhitungan keseluruhan.....	82
Tabel 4.12 Nilai CSI terhadap variabel kualitas pelayanan jasa <i>Gap</i> 5.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengunjung yang membeli Spare part Honda di PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang Margorejo tahun 2015 – 2018.....	4
Gambar 1.2 Data omset dan penjualan Spare part Honda di PT Kharisma Suma Jaya Sakti cabang Margorejo tahun 2015 – 2018.....	7
Gambar 2.1 Model kesenjangan kualitas jasa.....	26
Gambar 2.2 Model Konseptual dari Kualitas Jasa (Sumber : Tjiptono dkk, 2007).....	36
Gambar 2.3 Diagram Kartesius.....	44
Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian.....	62
Gambar 4.1 Diagram Gender responden.....	69
Gambar 4.2 Diagram Usia responden.....	70
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan responden.....	71
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan responden.....	72
Gambar 4.5 Diagram Pengeluaran perbulan responden.....	73