

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA *AIR CONDITIONER* DI CV KERTAJAYA
ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*

**(Study Kasus : CV. Kertajaya Elektronik, Jl. Arief Rachman Hakim 152/
Perum Galaxi Bumi Permai BI B-1/9, Surabaya)**



Disusun Oleh :

VANI HIMAWAN PAMBUDI

NBI : 1411800005

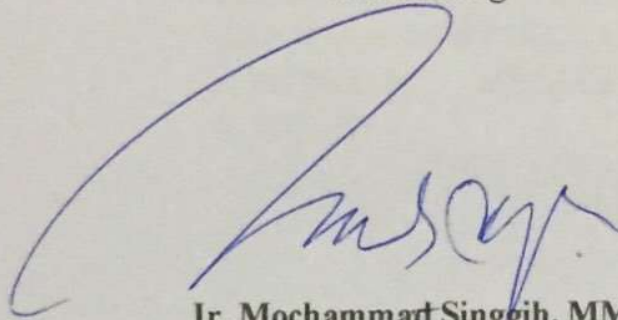
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Vani Himawan Pambudi
NBI : 1411800005
Program Studi : Teknik Industri
Judul TA : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa *Air Conditioner* Di Cv Kertajaya Elektronik Menggunakan Metode *Servqual*

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing
Pembimbing



Ir. Mochammad Singgih, MM)

NPP: 20410.87.0090

Dekan
Fakultas Teknik




Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes
NPP : 20410.90.0197

Kaprodi
Teknik Industri



Hery Murzawan, ST., MT.

NPP : 20410.94.0378



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

JL.SEMOLOWARU45SURABAYATELP.0
31593 1800 (Ext.311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vani Himawan Pambudi
NBI/NPM : 1411800005
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - FreeRight)*, atas karya saya yang berjudul:

“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA AIR CONDITIONER DI CV. KERTAJAYA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - FreeRight)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 9 Desember 2022

Yang Menyatakan



(Vani Himawan Pambudi)

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA *AIR CONDITIONER* DI CV KERTAJAYA
ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*



Disusun Oleh:

VANI HIMAWAN PAMBUDI

NBI: 1411800005

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA *AIR CONDITIONER* DI CV KERTAJAYA
ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(Study Kasus : CV. Kertajaya Elektronik, Jl Arief Rachman Hakim 152
Perum Galaxi Bumi Permai Bl B-1/9,Surabaya)**

Untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S1) dalam Ilmu Teknik Industri

Pada Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Oleh:

VANI HIMAWAN PAMBUDI

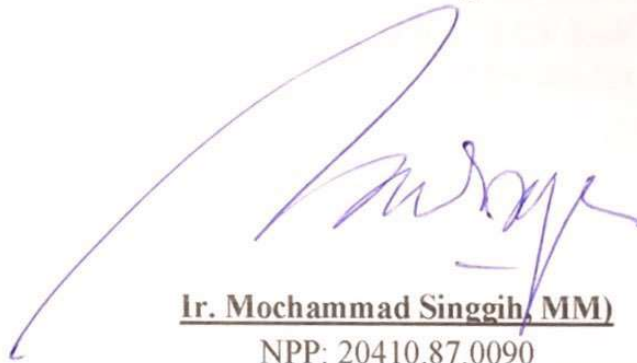
NBI: 1411800005

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Vani Himawan Pambudi
NBI : 1411800005
Program Studi : Teknik Industri
Judul TA : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa *Air Conditioner* Di Cv Kertajaya Elektronik Menggunakan Metode *Servqual*

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing
Pembimbing



Ir. Mochammad Singgih, MM)

NPP: 20410.87.0090

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ir. H. Sajjivo, M.Kes
NPP : 20410.90.0197

Kaprodi
Teknik Industri



Hervy Murnawan, ST., MT.
NPP : 20410.94.0378

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

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Nama : VANI HIMAWAN PAMBUDI
NBI : 1411800005
Fakultas : TEKNIK
Prodi : TEKNIK INDUSTRI
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
AIR CONDITIONER DI CV KERTAJAYA
ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL

Tugas Akhir ini telah diuji pada: Tanggal 9 Desember 2022

Panitia Penguji Tugas Akhir Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas
Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ketua	Ir. Mochammad Singgih, MM	NPP: 20410.87.0090
Anggota	1. Jaka Purnama, ST., MT	NPP: 20410.94.0761
	2. Handy Febri Satoto, ST., MT	NPP: 20410.17.0744

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vani Himawan Pambudi

NBI : 1411800005

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA *AIR CONDITIONER* DI CV KERTAJAYA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diizinkan, 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, 9 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Vani Himawan Pambudi

NBI : 1411800005



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

JL.SEMOLOWARU45SURABAYATELP.0
31593 1800 (Ext.311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vani Himawan Pambudi
NBI/NPM : 1411800005
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - FreeRight)*, atas karya saya yang berjudul:

“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA AIR CONDITIONER DI CV. KERTAJAYA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - FreeRight)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 9 Desember 2022

Yang Menyatakan



(Vani Himawan Pambudi)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT atas segala ridho dan hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA *AIR CONDITIONER* DI CV KERTAJAYA ELEKTRONIK MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti banyak mendapat saran, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah dan Mama yang selalu mendidik, mendukung, memberi semangat serta tak henti-hentinya mendoakan.
2. Bapak Ir. Mochammad Singgih, MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberi bimbingan serta pengarahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hery Murnawan, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Teknik Industri yang telah berkenan memberi serta membagikan ilmunya kepada para mahasiswa.
5. Setiya Wiriyanti terimakasih untuk wanita terhebat yang telah memberi semangat dan dukungan dan selalu mendengarkan keluhan kesah saya mengerjakan tugas akhir dan menerima setiap versi terbaik dan terburuk saya.
6. Seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2018 yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
7. Seluruh teman-teman dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, Terima kasih

Akhir kata, semoga Allah SWT atas segala ridho dan hidayahnya membalas segala amal baik pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 9 Desember 2022

ABSTRAK

Salah satu perusahaan yang memberikan layanan reparasi AC yang ada di kota Surabaya di Jl Arief Rachman Hakim 152 Perum Galaxy Bumi Permai Bl B-1/9, Surabaya adalah Cv. Kertajaya Elektronik. Cv. Kertajaya Elektronik hadir memberikan layanan reparasi AC atau pemasangan ac baru untuk rumah tinggal, perkantoran, gereja, dan lain-lain. Cv. Kertajaya Elektronik memberikan perawatan berkala dan kerusakan AC pada rumah tinggal dan gedung perkantoran tersebut, lalu juga memberikan layanan kepada pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan yang mengutamakan kualitas baik dalam instalasi dan reparasi atau perbaikan AC. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, dan aspek apa saja yang menjadi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa AC di Cv. Kertajaya Elektronik di Jl Arief Rachman Hakim 152 Perum Galaxi Bumi Permai Bl B-1/9, Surabaya. Dari Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan Cv. Kertajaya elektronik dilihat dari hasil analisis gap menunjukkan bahwa ada perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan, jadi perlu adanya perbaikan pelayanan di dimensi *Responsive* (-2,81), *Empaty* (-2,67), *Assurance* (-1,89), *Tangible* (-1,28), *Reliability* (-0,63).

Kata kunci : Persepsi, Harapan, Kepuasan, *Servqual*.

ABSTRACT

One of the companies that provide AC repair services in the city of Surabaya on Jl. Arief Rachman Hakim 152 Perum Galaxy Bumi Permai B1 B-1/9, Surabaya is Cv.Kertajaya Elektronik. Cv. Kertajaya Elektronik is here to provide AC repair services or new ac installation for homes, offices, churches, and others. Cv. Kertajaya Elektronik provides periodic maintenance and damage to air conditioners in these homes and office buildings, then also provides services to customers with the aim of providing satisfaction that prioritizes quality both in installation and repair or repair of air conditioner. The purpose of this study is to determine how the effect of service quality using the servqual method which consists of tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance on customer satisfaction, and what aspects are improvements to improve the quality of air conditioning services at Cv. Kertajaya Elektronik on Jl. Arief Rachman Hakim 152 Perum Galaxy Bumi Permai B1 B-1/9, Surabaya. From the Customer satisfaction index analysis, it is known that customer are dissatisfied with the services of Cv. Kertajaya Elektronik seen from the gap analysis result show the services of Cv. Kertajaya Electronics seen from the gap analysis results show that there is a difference between customer perceptions of Responsive (-2,81), Empaty (-2,67), Assurance (-1,89), Tangible (-1,28), Reliability (-0,63).

Keywords: Perception, Expectations, Satisfaction, Servqual.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.4.1. Asumsi Penelitian.....	4
1.4.2. Batasan	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Pengertian Pemasaran	5
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2.3. Konsep Pemasaran	6
2.4. Definisi Kualitas.....	6
2.5. Jenis Kualitas Pelayanan	7
2.6. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	8
2.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11

2.8.	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	12
2.9.	Pengertian Perilaku Konsumen	13
2.10.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.11.	Proses Pembelian Konsumen	15
2.12.	Pengertian Jasa	16
2.13.	Klasifikasi Jasa	17
2.14.	Karakteristik Jasa	18
2.15.	Pengertian Kualitas	18
	Kualitas Pelayanan	18
2.16.	Dimensi Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	19
2.17.	Pengukuran Kualitas Layanan.....	21
2.18.	Standarisasi Kualitas Layanan.....	22
2.19.	Metode Servqual	22
2.22.	Kuesioner	31
2.23.	Penelitian terdahulu.....	32
2.24.	Hipotesis.....	35
BAB 3	METODE PENELITIAN	36
3.1	Metedologi Penelitian	37
3.4	Jadwal Penelitian.....	40
BAB 4	PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Pengumpulan data Konsumen	41
4.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	43
4.3	Uji validitas	43
4.4.	Uji Reliabilitas	46
4.5	Perhitungan nilai Servqual (Gap) per kriteria.	47
4.6	Analisis Gap.....	50
4.7	Analisis Data Service Quality	52
4.8	Uji Hipotesisi	55
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1	Kesimpulan	57

5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keandalan Karyawan.....	2
Table 2. 1 Perhitungan CSI	29
Table 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Table 3. 1 Jadwal Penelitian.....	40
Table 4. 1 Atribut – atribut kuisisioner	42
Table 4. 2 Nilai – nilai r product moment	44
Table 4. 3 hasil Uji validitas tiap atribut	45
Table 4. 4 Tabel Uji Reliabilitas	46
Table 4. 5 hasil score presepsi pelanggan data kuisisioner	47
Table 4. 6 hasil score Harapan data kuisisioner.....	49
Table 4. 7 Hasil analisis Gap.....	51
Table 4. 8 Hasil Dari Analisis Gap Setiap Dimensi Servqual.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alat Kerja	2
Gambar 1.2 Data Komplain Bulan Januari - Juni 2022	2
Gambar 1.3 Penjualan 3 Tahun Terakhir	3
Gambar 2.1 Flowchart Gambar Kepuasan Pelanggan.....	10
Gambar 2.2 Model Kualitas Pelayanan.....	24
Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian	37
Gambar 4.1 Diagram $Q = P - E$	53
Gambar 4.2 diagram kartesius.....	55
Gambar 4.3 Uji hipotesis.....	56