

# **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**

**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**

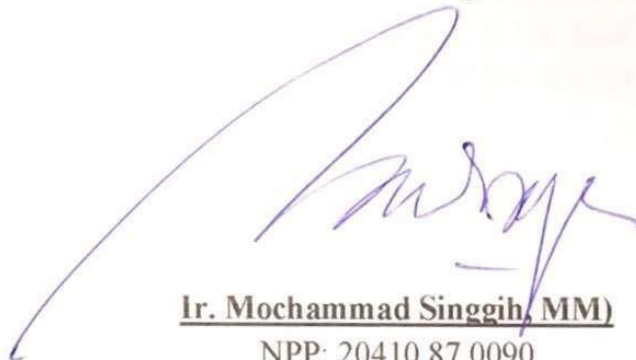
**NBI: 1411800005**

**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. Sajjvo, M.Kes  
NPP : 20410.90.0197

Kaprodi  
Teknik Industri



Hery 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

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

## 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](mailto: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 Noneklusif (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 Noneklusif (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 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 : Presepsi, 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
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Metedologi Penelitian .....	37
3.4	Jadwal Penelitian.....	40
<b>BAB 4 PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
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
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
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