TUGAS AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN CV. DUTA BAYU MOBIL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO

Oleh :

EDI SUYANTO
NBI : 1411406313

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

TUGAS AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN CV. DUTA BAYU MOBIL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO

Untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) dalam ilmu teknik Industri
Pada Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Oleh :

EDI SUYANTO
NBI : 1411406313

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA	: EDI SUYANTO
N.B.I	: 1411406313
PROGRAM STUDI	: TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS	: TEKNIK
JUDUL TA	: PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN CV. DUTA BAYU MOBIL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO

Tugas akhir ini telah disetujui
Tanggal 23 Juli 2018

Oleh
Pembimbing,

Dwi Yuli Rakhmawati.,S.Si., M.Si, Ph. D
NPP : 20410.15.0677

Dekan	Kaprodi
Fakultas Teknik	Teknik Industri
Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes.	Ir. Tjahyo Purtomo, M.M.
NPP. 20410.90.0187	NPP. 20410.90.0196

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edi Suyanto
NBI : 1411406313
Program Studi : Teknik Industri

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

"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN CV. DUTA BAYU MOBIL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO"

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, 23 Juli 2018

Yang membuat pernyataan

Edi Suyanto

NBI. 1411406313

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN CV. DUTA BAYU MOBIL MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO".** 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 Purtomo, MM. selaku Kaprodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dwi Yuli Rakhmawati.,S.Si., M.Si, Ph. D. selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Siti Muhimatul Khoiroh,S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes. selaku Dosen Wali selama penulis berada di bangku kuliah.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Teman-teman seperjuangan " INDUSTRI MOVE ON " yang selama mengenyam bangku kuliah di UNTAG Surabaya, kompak selalu gaes.
7. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan Tahun 2014 yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.
8. 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, 23 Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Bengkel Duta Bayu Mobil merupakan bengkel yang menyediakan pembelian mobil baru, service, dan penggantian spare part khusus untuk mobil built up. Di Surabaya terdapat banyak bengkel mobil built up dimana hal ini akan dapat membuat persaingan antar bengkel menjadi sangat ketat. Oleh karena itu, agar bengkel Duta Bayu Mobil dapat bersaing, bengkel Duta Bayu Mobil diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh bengkel Duta Bayu Mobil, akan dilakukan penelitian menggunakan metode Servqual dan metode Kano. Dari hasil penelitian akan didapatkan beberapa usulan pengembangan pelayanan teratas yang harus dilakukan oleh bengkel Duta Bayu Mobil agar bengkel dapat berkembang. Melihat dari perhitungan Servqual didapatkan 15 Atribut yang bernilai negative dari 22 atribut keseluruhan. Untuk prioritas atribut bedasarkan metode Servqual dan Kano diperoleh atribut pertama adalah harga service yang murah, kemudian yang kedua adalah perhatian penuh kepada keluhan pelanggan, dan yang ketiga adalahkualitas service yang diberikan. Untuuk usulan perbaikan berdasarkan brainstorming dari pihak manajemen, petugas terkait dan peneliti. Disusunlah beberapa ide perbaikan antara lain memberikan diskon harga pada event-event tertentu, yang kedua ikut membantu tugas Service Advisor dalam mendiagnosa awal keluhan pelanggan, dan yang ketiga adalah memberikan training kepada mekanik terkait dengan hasil pekerjaan.

Keywword : Kualitas Pelayanan, Servqual, Kano, Peningkatan Pelayanan

ABSTRACT

Duta Bayu Mobil Workshop is a workshop that provides new car purchases, service, and replacement of special spare parts for built-in cars. In Surabaya there are many car workshop built up where this will be able to make the competition between workshops become very tight. Therefore, for Duta Bayu Mobil workshop to compete, Duta Bayu Mobil workshop is expected to provide maximum service for customers. To find out how far the services provided by Duta Bayu Mobil workshop, will be done research using Servqual method and Kano method. From the research results will be obtained some of the proposed development of the top service that must be done by Duta Bayu Mobil workshop so that the workshop can grow. Seeing from Servqual calculation obtained 15 Attributes that have negative value of 22 overall attributes. For attribute priority based on Servqual and Kano method obtained the first attribute is cheap service price, then the second is full attention to customer complaints, and the third is the quality of service provided. For proposal improvement based on brainstorming from the management, related officers and researchers. Some improvements were proposed including discounting on certain events, the second helping the Service Advisor's duties in diagnosing initial customer complaints, and the third one providing training to the mechanics associated with the work.

Keyword : Quality of Service, Servqual, Kano, Service Improvement

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAC vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
1. **BAB I PENDAHULUAN** 1
    1.1. Latar Belakang 1
    1.2. Rumusan Masalah 2
    1.3. Tujuan Penulisan 2
    1.4. Ruang Lingkup 3
        1.4.1. Batasan Penulisan 3
        1.4.2. Manfaat Penulisan 3
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 5
    2.1. Kualitas Pelayanan 5
    2.2. Harapan Pelanggan 6
    2.3. Persepsi Pelanggan 7
    2.4. Metode Penilaian 8
    2.5. Kepuasan Pelanggan 9
    2.6. Metode Servqual 9
    2.7. Metode Kano 11
    2.8. Metode Penentuan Sampel 12
    2.9. Uji Realibilitas dan Validitas 13
    2.10. Penelitian Terdahulu 15
3. **BAB III METODE PENELITIAN** 17
    3.1. Jenis Penelitian 17
    3.2. Waktu Dan Tempat 17
    3.3. Pengumpulan Data 18
    3.4. Pengujian Data 18
    3.5. Pengolahan Data 19
        3.5.1. Pengolahan Data dengan metode Servqual 19
        3.5.2. Pengolahan Data dengan Metode Kano 19

3.6. Tahap Analisa dan Pembahasan 20
3.7. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Saran 21
3.8. Diagram Alir Penelitian 21
4. **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA** 23
4.1. Sejarah Perusahaan 23
4.2. Struktur Organisasi Perusahaan 23
4.3. Uraian Tugas Perusahaan 24
4.4. Penyebaran Data Kuisioner 26
4.5. Penentuan Jumlah Sampel Minimum 28
4.6. Uji Validitas 29
4.6.1. Uji Validitas Kuisioner Tingkat Harapan 29
4.6.2. UJi Validitas Kuisioner Tingkat Persepsi 30
4.7. Uji Realibilitas 31
4.8. Pengolahan Data dengan Metode Servqual 32
4.9. Pengolahan Data Metode Kano 35
4.10. Penentuan Atribut Perbaikan Berdasarkan Servqual dan Kano 37
4.11. Usulan Perbaikan Atribut 40
5. BAB V PENUTUP 43
5.1. Kesimpulan 43
5.2. Saran 43
DAFTAR PUSTAKA 45
LAMPIRAN 47
BIOGRAFI 49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala tingkat persepsi dan Harapan 8
Tabel 2.2 Skala Tingkat Fungsional dan Disfungsional..... 9
Tabel 2.3 Kategori Kano 12
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian 17
Tabel 4.1 Data Pelanggan dan Data Komplain Pelanggan..... 26
Tabel 4.2 Tabel Kuisioner 27
Tabel 4.3 Rekapitulasi Penyebaran Kuisioner 28
Tabel 4.4 Uji Validasi Tingkat Harapan 30
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Persepsi..... 30
Tabel 4.6 Hasil output Uji Realibilitas dengan SPSS 32
Tabel 4.7 Hasil Pengolahan Data dengan Metoe Servqual 33
Tabel 4.8 Urutan Atribut berdasarkan nilai Gap 34
Tabel 4.9 Hasil Pengolahan Data dengan metode Kano 36
Tabel 4.10 Kelompok Atribut Metode Kano..... 37
Tabel 4.11 Nilai Gap dan Kategori Kano dari seluruh Atribut 38
Tabel 4.12 Prioritas Atribut Perbaikan..... 40
Tabel 4.13 Ide Perbaikan Atribut 41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kano …… 20
Gambar 3.2 Flowchart Penelitian ……. 21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi Bengkel …….. 23