

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS
SURABAYA



Disusun Oleh :

MUHAMMAD IMAM SYAFI'I

NBI : 1411406255

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

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS
SURABAYA



Disusun Oleh :

MUHAMMAD IMAM SYAFI'I

NBI : 1411406255

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2018

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS 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:
MUHAMMAD IMAM SYAFI
NBI: 1411406255

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Imam Syafi'i
N.B.I : 1411406255
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV.
TRISTAR CHEMICALS SURABAYA.

Tugas Akhir ini telah disetujui
Tanggal, 16 Juli 2018

Oleh
Pembimbing


Ir. M. Singgih, M.M.
NPP : 20410.89.0090

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Teknik Industri


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

NPP: 20410.90.01 97


Ir. Tjahjo Purtono, M.M.

NPP: 20410.90.0196

**LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS
TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Imam Syafi'i

NBI : 1411406255

Program Studi : Teknik Industri

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

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA”**

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, 07 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Muhammad Imam Syafi'i

Nbi : 1411406255

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Muhammad Imam Syafri
Nomor Mahasiswa : 1411406255

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS
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 : 10 - AGUSTUS 2018

Yang menyatakan



(Muhammad Imam Syafri.....)

TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS 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:
MUHAMMAD IMAM SYAFI'I
NBI: 1411406255

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

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Imam Syafi'i
N.B.I : 1411406255
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CV.
TRISTAR CHEMICALS SURABAYA.

Tugas Akhir ini telah disetujui
Tanggal, 16 Juli 2018

Oleh
Pembimbing

Ir. M. Singgih, M.M.
NPP : 20410.89.0090

Dekan
Fakultas Teknik

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes. IPM.
NPP: 20410.90.0187

Ir. Tjahjo Purtono, M.M.
NPP: 20410.90.0196

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS
TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Imam Syafi'i

NBI : 1411406255

Program Studi : Teknik Industri

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

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. TRISTAR CHEMICALS SURABAYA”**

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, 16 Juli 2018
Yang membuat pernyataan

Muhammad Imam Syafi'i
Nbi : 1411406255

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di CV. Tristar Chemicals Surabaya .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada CV. Tristar Chemicals Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 Responden sebagai konsumen atau pelanggan CV. Tristar Chemicals Surabaya, yang mengikuti pelatihan dengan menggunakan teknik *Sampling Kuota* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang digunakan oleh peneliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji skala likert dan regresi linear sederhana Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Tristar Chemicals Surabaya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at CV. Tristar Chemicals Surabaya.

This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality at CV. Tristar Chemicals Surabaya. Sample in this research is 60 Respondents as consumer or customer CV. Tristar Chemicals Surabaya, who attended the training by using Sampling Quota technique is a technique to determine the sample of the population that has certain characteristics used by researchers. Technique of data analysis used is likert scale test and simple linear regression. The result showed that service quality have positive and significant effect to customer satisfaction at CV. Tristar Chemicals Surabaya.

Keywords: Service Quality, Service Facilities, Satisfaction Customer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah banyak memberikan nikmat sehat dan nikmat ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini, yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (di CV. Tristar Chemicals Surabaya)”.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Terimakasih kepada pihak yang membantu menyelesaikan penelitian ini, yaitu :

1. Kedua orang tua, yang telah banyak memberikan perhatian serta dukungan baik dalam doa, semangatnya dan dana.
2. Bapak Ir. M. Singgih, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberi banyak ilmu dan bimbingan.
3. Teman-teman fakultas teknik industri angkatan 2014, Agus Permadi dan Moch Firmansyah yang selalu memberikan dukungan.

Apabila ada kekurangan dalam penulisan ini, saran serta kritik penulis harapkan. Terimakasih.

Surabaya, 07 juli 2018

Penulis,

Muhammad Imam Syafi'i

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>HALAMAN SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS</u>	iv
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>ABSTRAK</u>	vi
<u>ABSTRACT</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xi
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	3
1.6 Sistematik Penulisa.....	4
<u>BAB II LANDASAN TEORI</u>	5
<u>2.1 Definisi Jasa</u>	5
2.2 Definisi Kualitas	5
2.3 Definisi Pelayanan.....	5
<u>2.4 Manfaat Kualitas</u>	6
<u>2.5 Konsep Kualitas Jasa</u>	7
1.5.1 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	7
1.5.2 Harapan Atau Ekspetasi Pelanggan.....	7
1.5.3 Dimensi Kualitas Jasa	8
1.5.4 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	8
2.6 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9

2.7	Definisi Ekspetasi Pelanggan	9
2.8	Model Yang Dipakai Dalam Riset Kualitas	10
2.8.1	Pendekatan Secara Langsung.....	10
2.8.2	Pendekatan Secara Tidak Langsung	10
2.9	Metode Survai	10
2.9.1	Tipe-tipe survai	10
2.10	Teknik Pembuatan Kuisisioner	11
2.10.1	Tujuan Pembuatan Kuisisioner.....	11
2.10.2	Uji Validitas	12
2.10.3	Uji Reabilitas	12
2.10.4	Jenis Pertanyaan.....	12
2.10.5	Petunjuk Pembuatan Pertanyaan.....	13
2.10.6	Desain Penjadwalan	13
2.11	Teknik Skala.....	14
2.11.1	Skala Likers	14
2.12	Uji Regresi	16
2.13	Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Daftar pelatihan.....	19
3.2	Metode pengambilan sampel dan populasi	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel	25
3.3	Jenis dan sumber data	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5	Metode Analisis	26
3.5.1	Analisa Kuantitatif	26
3.5.1.1	Uji Validitas	27
3.5.1.2	Uji Reabilitas.....	28
3.6	Flow Chart Penelitian.....	30
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31

3.7.1	Lokasi Penelitian	31
3.7.2	Waktu Penelitian.....	31
BAB IV	ANALISA DATA	32
4.1	Pengumpulan data	33
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.2.1	Hasil Uji Validitas	33
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	33
4.3	Karakteristik Responden.....	34
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.3.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	34
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	35
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.4	Uji Skala Likert	36
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan	58
4.6	Analisa Kepuasan Konsumen.....	59
4.7	Hasil Analisa Regresi	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	66
4.1	<u>Kesimpulan</u>	66
4.2	<u>Saran</u>	67
	DAFTAR PUSTAKA.....	68
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.6 Gambar Flow Chart Penelitian	30
Gambar 4.1 Pie Chart Persentase Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.2 Persentase Waktu Pelayanan Pendaftaran	38
Gambar 4.3 Persentase Respon Dalam Pendaftaran Melalui Telepon	39
Gambar 4.4 Persentase Resepsionis Dalam Menyambut Tamu	41
Gambar 4.5 Persentase Fasilitas Ac	42
Gambar 4.6 Persentase Kenyamanan Kondisi Dalam Ruangan.....	43
Gambar 4.7 Persentase Perlengkapan Peralatan Praktik	45
Gambar 4.8 Persentase Kenyamanan Area Parkir.....	46
Gambar 4.9 Persentase Kondisi Keamanan Area Parkir	47
Gambar 4.10 Persentase Kebersihan di Area Parkir	49
Gambar 4.11 Persentase Sikap Karyawan Murah Senyum.....	50
Gambar 4.12 Persentase Sikap Sopan Karyawan.....	51
Gambar 4.13 Persentase Sikap Tanggap Karyawan.....	53
Gambar 4.14 Persentase Penyampaian Materi	54
Gambar 4.15 Persentase Instruksi Praktik Pembuatan Produk	55
Gambar 4.16 Persentase Hasil Produk Pelatihan	57
Gambar 4.17 Scatter Plot	63
Gambar 4.18 Grafik Plot	64
Gambar 4.19 Histogram.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Kualitas Pelayanan	1
Tabel 2.2 Total Jumlah Populasi Pada Periode Pengambilan Sampel.....	2
Tabel 3.1 Daftar Pelatihan Produk Kosmetik.....	19
Tabel 3.2 Daftar Pelatihan Produk Household	20
Tabel 3.3 Daftar Pelatihan Souvenir, dan Handycraft.....	21
Tabel 3.4 Daftar Pelatihan Food Produk	22
Tabel 3.5 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 4.1 Hasil Output Item- Total Statistics	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.3 ReabilitasStartistics	33
Tabel 4.4 Persentase Usia Responden	34
Tabel 4.5 Persentase Tempat Tinggal Responden.....	35
Tabel 4.6 Persentase Pendidikan Responden	35
Tabel 4.7 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Satu	37
Tabel 4.8 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Dua.....	39
Tabel 4.9 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Tiga.....	40
Tabel 4.10 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Empat.....	41
Tabel 4.11 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Lima.....	43
Tabel 4.12 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Enam.....	44
Tabel 4.13 Nilai Total Skor Dari Petanyaan Nomer Tujuh	45
Tabel 4.14 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Delapan.....	47
Tabel 4.15 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Sembilan	48
Tabel 4.16 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Sepuluh	49
Tabel 4.17 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Sebelas.....	51
Tabel 4.18 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Dua belas	52
Tabel 4.19 Nilai Total Skor Dari Petanyaan Nomer Tiga belas	53
Tabel 4.20 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Empat belas.....	55
Tabel 4.21 Nilai Total Skor Dari Pertanyaan Nomer Lima belas.....	56
Tabel 4.22 Total Indeks Persentase	58

Tabel 4.23 Persentase variabel kepuasan konsumen.....	59
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	60