

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
IPA DI KANAAN *SERVICE***

SKRIPSI



Disusun oleh :

Eriko Bangun Manik

Npm : 140410053

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
IPA DI KANAAN *SERVICE***

SKRIPSI

**Untuk Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana**



Disusun oleh :

Eriko Bangun Manik

Npm : 140410053

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar (Sarjana dan/atau Magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Universitas lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan yang lain kecuali arahan dari dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 04 Agustus 2018
Yang membuat pernyataan,

Eriko Bangun Manik
140410053

SURAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, bahwa saya yang:

Nama : Eriko Bangun Manik

NPM : 140410053

Fakultas : Teknik dan Komputer

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “**skripsi**” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA DI KANAAN *SERVICE*

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia jika naskah skripsi ini digugurkan atau dibatalkan dan gelar akademik yang saya peroleh dicabut atau dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundangan-undanganyang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat denagn sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 04 Agustus 2018

Eriko Bangun Manik
140410053

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERQUAL* DAN
IPA DI KANAAN *SERVICE***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar sarjana**

Oleh :

Eriko Bangun Manik

140410053

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal seperti yang
tertera dibawah ini**

Batam, 06 September 2018

Kiki Roidelindho, S.TP., M.Sc.

Pembimbing

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa, dalam melakukan kegiatan bisnis memerlukan strategi yang mampu menempatkan perusahaan pada posisi yang terbaik, mampu bersaing dengan megoptimalkan semua potensi sumber daya yang dimiliki. Kanaan Service merupakan suatu bisnis yang bergerak dibidang jasa. Kanaan Service pada saat ini memiliki masalah yaitu menurunnya jumlah pelanggan setiap tahunnya. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kanaan Service dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa terhadap lima dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Realibility*, *Assurance*, dan *Emapty*. Hasil perhitungan *Servqual* menunjukan adanya gap antara persepsi terhadap Ekspektasi. Pada *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 25 Atribut penilaian, didalam kuadaran 1 terdapat 6 atribut dimana atribut-atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan tetapi kinerjanya tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Salah satu atribut pada kuadran 1 adalah berpenampilan rapid an sopan. Pada kuadran 2 terdapat 7 atribut dimana atribut-atribut tersebut sangat penting bagi pelanggan dan kinerjanya dinilai sangat baik. Salah satu atribut pada kuadran ini adalah memberikan saran dan penjelasan dalam perawatan AC. Pada kuadran 3 terdapat 1 atribut dimana atribut tersebut tingkat harapan pelanggan dinilai biasa dan kinerjanya dinilai biasa-biasa saja. Dimana atribut tersebut adalah pelayanan dengan tepat waktu. Pada Kuadran 4 terdapat 11 atribut dimanaatribut tersebut dianggap kurang penting bagi pelanggan tetapi kinerja yang dirasakan pelanggan berlebihan. Salah satu atribut tersebut adalah kerapian penampilan teknisi.

Kata Kunci : *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA). Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Companies engaged in manufacturing and services, in conducting business activities require a strategy that is able to put the company in the best position, able to compete with optimum all potential. Kanaan Service is a business engaged in services. Kanaan Service currently has a problem of decreasing the number of customer each year. Therefore, the researcher analyzed the effect of service quality on customer satisfaction of Kanaan Service by using Servqual method and Importance Performance Analysis (IPA). In this research the reseacher analyst five dimentions there are Tangiable, Responsiveness, Realibility, Assurance, dan Emapty. Servqual calculation results show the gap between perception of Expectation. In the Importance Performance Analysis (IPA) there are 25 attributes of assessment, in the quadrant 1 there are 6 attributes where the attributes are very important for the customer but the performance is not in accordance with customer expectations. One of the attributes in quadrant 1 is polite look. In quadrant 2 there are 7 attributes where the attributes are very important for the customer and good services. One of the attributes in this quadrant is to provide suggestions and explanations in AC care. In quadrant 3 there is 1 attribute where the attribute is the level of customer expectation is normal and its performance is considered mediocre which the attribute of the service is on time. In Quadrant 4 there are 11 attributes where the attribute is considered less important to the customer but the perceived performance of the customer is excessive. One such attribute is the neat appearance of the technician.

Keywords: Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) And Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan IPA Di Kanaan *Service*”.

Adapun tujuan skripsi yang dimaksud untuk memenuhi salah satu memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Teknik dan Komputer di Universitas Putera Batam.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak yang memberi dorongan, bimbingan, petunjuk dan nasehat dari permulaan sampai pada selesainya penyusunan skripsi ini. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda.,S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal,S.Kom.,M.SI. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam.
3. Bapak Welly Sugianto, S.T.,M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
4. Bapak Kiki Roidelindho,S.TP., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis pada program Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

5. Bapak/ibu dosen Teknik Industri serta staff pegawai Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pelayanan kepada penulis.
6. Kedua orangtua dan keluarga saya tercinta yang senantiasa mendoakan, memberikan nasihat, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seangkatan Teknik Industri yang memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan bisa menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan yang sedang menyusun skripsi.

Batam, 04 Agustus 2018

Eriko Bangun Manik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Definisi <i>Air Conditioner</i> (AC)	6
2.1.2 Sistem Perawatan <i>Air Conditioner</i> (AC)	7
2.1.3 Definisi Kualitas.....	9
2.1.4 Jasa	11
2.1.5 Karakteristik Jasa	11

2.1.6	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2	Metode <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>)	14
2.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2. 2	Penelitian Terdahulu.....	17
2. 3	Kerangka Berfikir	19
BAB III.....		21
METODOLOGI PENELITIAN		21
3.2	Variabel Penelitian	23
3.3	Populasi Dan Sampel.....	24
3.3.1	Populasi	24
3.3.2	Sampel	24
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Metode Analisis Data	25
3.5.1	Uji Validitas dan Rehabilitas.....	25
3.5.2	Pengolahan Data Dengan <i>Servqual</i>	27
3.5.3	Pengolahan Data dengan <i>Importance-Performance Analysis</i>	27
BAB IV		30
HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Pengumpulan Data Pelanggan.....	30
4.1.1	Pengumpulan Data yang Diperoleh Dari Pelanggan	30
4.2	Pengolahan Data	30
4.2.1	Uji Validitas.....	30
4.2.2	Uji reliabilitas	36
4.3.1	Penentuan Nilai <i>Servqual</i>	38
4.3.2	Pengolan Data Dengan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).	40
BAB V.....		52
KESIMPULAN DAN SARAN		52
5.1	Kesimpulan.....	52

5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN 1.....	57

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Reliability</i> Ekspektasi.	31
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Empathy</i> Ekspektasi.	31
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Responsiness</i> Ekspektasi.	32
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Tangibility</i> Ekspektasi.	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Assurance</i> Ekspektasi.	33
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Reliability</i> Presepsi	34
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Emphaty</i> Presepsi	34
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Rensposiveness</i> Presepsi	35
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Tangible</i> Presepsi	35
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Assurance</i> Presepsi	36
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Nilai <i>Alpa</i> Kuesioner Ekspektasi.	37
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Nilai <i>Alpa</i> Kuesioner Presepsi.	37
Tabel 4.13	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	38
Tabel 4.14	Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan Tiap-Tiap Dimensi.	39
Tabel 4.15	Rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja, dan letak kuadran atribut kualitas pelayanan jasa.	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Data Pelanggan Kanaan <i>Service</i>	3
Gambar 2.1	Proses Kompresi Uap Pada AC.....	7
Gambar 2.2	Diagram Kartesius Dua Dimensi IPA	16
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1	Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	21
Gambar 3.2	Diagram Alir Pengolahan Data.	22
Gambar 4.1	Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius.	43

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1	Nilai <i>Servqual</i>	15
Rumus 2.2	Mencari Rata -Rata Tingkat Kinerja.....	17
Rumus 2.3	Mencari Rata-Rata Tingkat Harapan	17
Rumus 3.1	Menentukan Banyak Sampel	24
Rumus 3.2	Rumus Menentukan Korelasi.....	26
Rumus 3.3	Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	27