

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT LADFANID
KONSULTINDO BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Ardani Ramadhon

170410064

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

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT LADFANID
KONSULTINDO BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Ardani Ramadhon

170410064

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini penulis:

Nama : Ardani Ramadhon
NPM : 170410064
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang penulis buat dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT LADFANID
KONSULTINDO BATAM

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

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, penulis bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar sarjana yang penulis peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 Juli 2024



Ardani Ramadhon

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT LADFANID
KONSULTINDO BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

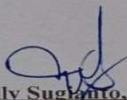
Oleh:

Ardani Ramadhon

170410064

**Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 Juli 2024


Welly Sugianto, S.T., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Jasa konsultan pajak disediakan oleh PT Ladfanid Konsultindo Batam. Namun tidak semua jasa yang ditawarkan oleh PT Ladfanid Konsultindo Batam dapat diterima oleh klien. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari tiga puluh pelanggan PT Ladfanid Konsultindo Batam. Ia kemudian melakukan perhitungan IPA dan Servqual. Berdasarkan hasil IPA, staf di PT Ladfanid Konsultindo Batam memiliki tingkat Tki tertinggi (83,33) untuk memberikan layanan yang lengkap, dan tingkat Tki terendah (43,88) untuk menjadwalkan pertemuan dengan pelanggan dengan cepat. Dalam IPA, terdapat tujuh pernyataan di kuadran I, tujuh di kuadran II, tiga di kuadran III, dan enam di kuadran IV. Dimensi Emphaty memiliki kepuasan pelanggan terbesar (T: 0.81), sedangkan dimensi Responsiveness memiliki yang terendah (T: 0.43), menurut statistik Servqual.

Kata Kunci : *IPA, SERVQUAL*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Tax consultancy services are provided by PT Ladfanid Konsultindo Batam. But not every service offered by PT Ladfanid Konsultindo Batam would be accepted by clients. In this study, the author collected data from up to thirty customers of PT Ladfanid Konsultindo Batam. She then performed IPA and Servqual calculations. Based on the IPA results, the staff at PT Ladfanid Konsultindo Batam has the highest Tki level (83.33) for providing complete services, and the lowest Tki level (43.88) for quickly scheduling meetings with customers. In the IPA, there are seven assertions in quadrant I, seven in quadrant II, three in quadrant III, and six in quadrant IV. The Emphaty dimension has the greatest customer satisfaction (Q: 0.81), while the Responsiveness dimension has the lowest (Q: 0.43), according to the Servqual statistics.

Keywords : *IPA, Servqual, Kepuasan pelanggan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah semesta alam berkat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan kemudahan-Nya serta penulis bersolawat kepada Nabi agung Muhammad S.A.W yang pada akhirnya penulis mampu menyelesaikan laporan akhir skripsi yang merupakan syarat dari pada menyelesaikan program strata satu (S1) di Universitas Putera Batam.

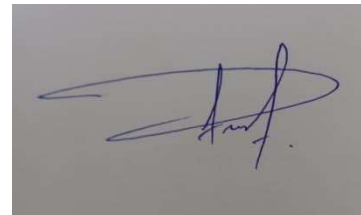
Peneliti paham bahwasannya karya tulis ini masih belum sempurna, karenanya saran serta masukan yang membangun akan selalu peneliti terima dengan terbuka. Peneliti juga menyadari bahwasannya peneliti tidak bisa menyelesaikan penelitian ini tanpa bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Karenanya peneliti dengan sadar dan penuh kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Universitas Putera Batam; Welly Sugianto, S.T., M.M.
3. Ketua Program Studi; Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
4. Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Afdal, S.Ak.,S.H., M.Ak., BKP., CTT., CPTT selaku CEO yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dukungan dan saran kepada penulis selama penyusunan Proposal penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil kepada penulis.

8. Seluruh staff PT Ladfanid Konsultindo Batam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga laporan ini dapat bermanfaat. Semoga Allah *Subhannhu Wataala* membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah, innayah, serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ardani Ramadhon', is centered on a light gray rectangular background.

Ardani Ramadhon

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Dasar.....	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.2 Kepuasan.....	9
2.1.3 <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	11
2.1.4 <i>Model Service Quality</i> (Servqual).....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian	27

3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Sampel	28
3.4	Teknik Pengambilan data.....	29
3.4.1	Angket.....	29
3.4.2	Metode Wawancara	29
3.4.3	Metode Observasi.....	29
3.4.4	Metode Dokumentasi.....	29
3.5	Teknik Analisis Data	30
3.5.1	Analisis Deskripsi Variabel	30
3.5.2	Analisis Data dengan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) .	30
3.5.3	Analisis Data dengan metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>).....	30
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas Data.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Karakteristik Responden.....	32
4.1.2	Uji Validitas dan ReliabilitasData	34
4.2	Hasil Analisis Data	36
4.2.1	Analisis Deskripsi Variabel	36
4.2.2	Menganalisis Tingkat Kepentingan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
4.2.3	Pengolahan Data Servqual	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Kampus		

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Perusahaan

Lampiran 4. Hasil Turnitin Skripsi

Lampiran 5. Hasil Turnitin Jurnal

Lampiran 6. Kuesioner

Lampiran 7. Hasil Kuesioner Data Umum

Daftar Gambar

Gambar 2.1 IPA	13
Gambar 2.2 Model konseptual Servqual	15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Analisis Kuadran IPA.....	57

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Periode Januari 2024.....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	20
Tabel 3.1 Kecukupan data	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Usia Responden pada klien PT Ladfanid Konsultindo Batam.....	33
Tabel 4.3 Pekerjaan klien yang datang ke PT Ladfanid Konsultindo Batam	33
Tabel 4.4 Uji Validitas Data Persepsi Responden	34
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Data Kepuasan	35
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Data Harapan Responden.....	36
Tabel 4.7 Tersedianya internet di PT Ladfanid Konsultindo Batam.....	37
Tabel 4.8 Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo	38
Tabel 4.9 Tempat tunggu disiapkan dalam keadaan bersih, rapi, dan siap pakai.	38
Tabel 4.10 Memiliki ruang konsultasi yang nyaman di PT Ladfanid Konsultindo Batam.	39
Tabel 4.11 Kebersihan toilet dan ketersediaan air di toilet di PT Ladfanid Konsultindo Batam	39
Tabel 4.12 Tersedianya tempat parkir yang aman di PT Ladfanid Konsultindo Batam.	40
Tabel 4.13 PT Ladfanid Konsultindo Batam memiliki papan petunjuk yang jelas.	41
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai Cara staff memperlakukan klien sesuai dengan harapan klien.	42
Tabel 4.15 Staff yang tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.....	42
Tabel 4.16 Staff yang memberitahu jenis perkara serta penanganan yang tepat..	43
Tabel 4.17 Pelayanan klien dengan teliti.....	44
Tabel 4.18 Staff menanggapi keluhan-keluhan klien.....	44
Tabel 4.19 Staff yang cepat tanggap dalam melayani klien	45
Tabel 4.20 Staff menjadwalkan meeting dengan pelanggan secara cepat.....	46
Tabel 4.21 Staff melakukan tindakan secara tepat dan cepat	47
Tabel 4.22 Staff yang memiliki kemampuan dan pengetahuan sehingga dapat mengetahui permasalahan klien dan tindakan yang harus diberikan.....	48
Tabel 4.23 Staff PT Ladfanid Konsultindo Batam mempunyai pengalaman yang baik.....	48
Tabel 4.24 Staff PT Ladfanid Konsultindo Batam merupakan lulusan sarjana....	49
Tabel 4.25 Staff PT Ladfanid Konsultindo Batam memberikan pelayanan yang lengkap	50
Tabel 4.26 Staff PT Ladfanid Konsultindo Batam mampu melayani klien dengan adil	51
Tabel 4.27 Staff yang melayani kebutuhan klien dengan ramah dan sopan.....	52
Tabel 4.28 Staff PT Ladfanid Konsultindo Batam yang menyediakan konsultasi dengan ramah.....	52
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien	53
Tabel 4.30 Hasil Skor IPA.....	54

Tabel 4.31	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.32	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.33	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4.34	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Credibility</i>	63
Tabel 4.35	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	64
Tabel 4.36	Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi.....	64
Tabel 4.37	Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	67
Tabel 4.38	Perhitungan Kualitas Pelayanan	70

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 IPA.....	11
Rumus 2.2 Skor rerata tingkat kinerja.....	12
Rumus 2.3 Skor rerata tingkat kepentingan.....	12
Rumus 3.1 Uji Kecukupan Data	29
Rumus 3.2 Hasil SERVQUAL	30