

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP DISTRIBUSI PRODUK PANEL KONTROL LISTRIK
DENGAN METODE *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY* (PDSQ)
DI CV. INDO MURTI SOLUSINDO – SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

CAESAR HASTA PERMANA

1332010021

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2018**

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP DISTRIBUSI PRODUK PANEL KONTROL LISTRIK DENGAN METODE *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE QUALITY (PSDQ)* DI CV. INDO MURTI SOLUSINDO - SURABAYA

Oleh :

CAESAR HASTA PERMANA
NPM. 1332010021

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 Mei 2018

Tim Penguji :

1.



Enny Ariyani, ST,MT
NPT. 3 7009 95 0041 1

2.



Drs. Pailan, M.Pd
NIP. 19530405 198303 1 001

3.



Ir. Akmal Suryadi, MT
NIP. 19650112 199003 1 001

Pembimbing :

1.



Ir. Akmal Suryadi, MT
NIP. 19650112 199003 1 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya
2018



Ir. Sutiyono, MT.
NIP. 19600713 198703 1 001

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis kepuasan pelanggan terhadap distribusi produk panel kontrol listrik dengan pendekatan *Physical Distribution Service Quality* (PDSQ) di CV. Indo Murti Solusindo - Surabaya” bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Teguh Soedarto MP. Selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Akmal Suryadi, MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penyusunan tugas akhir.

5. Semua dosen yang pernah mengajar, dan juga staff UPN “Veteran” Jawa Timur yang membantu dalam pembenahan dalam proses pencapaian tugas akhir ini.
6. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga terima kasih sebesar-besarnya atas doa yang tidak pernah berhenti, motivasi, dan segala bentuk dukungan moril maupun materilnya.
7. Untuk CV. Indo Murti Solusindo – Surabaya yang telah memberikan data-data yang saya butuhkan dalam penyusunan tugas akhir.
8. Untuk Myrna Petrina Sitanggang yang telah setia menemani selama ini yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
9. Untuk teman saya Fahmi Firmansyah dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan kerjasama dalam penyusunan tugas akhir.
10. Untuk teman-teman “Pararel A 2013” terima kasih atas segala kerjasama pada saat perkuliahan hingga di luar perkuliahan.
11. Untuk keluarga bapak Budi Santoso selaku pemilik kost yang telah memberikan tempat tinggal sementara, selama saya menempuh perkuliahan ini.
12. Untuk Warkop Saudara Cak No yang telah menyediakan tempat serta koneksi internet untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir.
13. Seluruh teman-teman program studi Teknik Industri, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat membantu penulis di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 18 April 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Distribusi	7
2.1.1 Sistem Distribusi	7
2.1.2 Fungsi Saluran Distribusi	10
2.2 Manajemen Distribusi	11
2.3 Pengertian Distribusi Fisik	11
2.3.1 Tujuan Distrbusi Fisik	16
2.3.2 Manfaat Sistem Distribusi	17
2.4 Kualitas Pelayanan	18

2.4.1	Pengertian Kualitas	18
2.4.2	Pengertian Layanan	19
2.5	Dimensi Kualitas Layanan	20
2.5.1	Dimensi Pokok Jasa	21
2.6	<i>Physical Distribution Service Quality (PDSQ)</i>	22
2.7	Skala Likert.....	24
2.8	Uji Data	26
2.9	Uji Hipotesis	28
2.10	Uji <i>Sign</i>	29
2.11	Kepuasan Pelanggan	31
2.12	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.13	Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
	Variabel	35
3.2.1	Identifikasi Variabel	35
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	36
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Identifikasi Variabel	45
4.2	Penyebaran Kuisisioner	45
4.2.1	Pengumpulan Data	45
4.3	Pengolahan Data	46
4.3.1	Uji Validitas	46

4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.4 Indeks Kepuasan Pelanggan	48
4.4.1 Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut Kuisisioner .	48
4.4.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	49
4.4.3 Peringkat Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	51
4.4.4 Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi Kuisisioner	52
4.4.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi	52
4.5 Uji Hipotesis	54
4.6 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	

ABSTRACT

In a manufacturing company, customers who are consumers of the company not only want quality products at affordable prices, but also want a satisfactory pre and post sale service.

CV. Indo Murti Solusindo is a company that accept orders of manufacture of electrical control panel of MDP product (Main Distribution Panel) and SDP (Sub Distribution Panel), for production process done by the company is done by ordering system (job order), but in fulfilling the order quality distribution CV. Indo Murti Solusindo is still not maximized

This study aims to analyze the level of customer satisfaction on service quality distribution system and provide technical response to the company's distribution services.

The level of customer satisfaction on the quality of distribution services in CV. Indo Murti Solusindo is overall satisfied with the value of 0.877. Value dimension Availability of 0.920, Timeliness of 0.860, and Condition of 0.850. Respon technique for improving the quality of distribution services in CV. Indo Murti Solusindo can be done by fixing attributes that have low IKP value. Here the improvement is prioritized on the 3 highest ranking which has low IKP value, such as T1 attribute that is punctuality, Attribute C2 is Provision of technical personnel, as well as attribute C1 ie Product condition when to destination.

Keywords : Physical Distribution, Expectation, Perception, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan manufaktur, Pelanggan yang merupakan konsumen dari perusahaan tidak hanya menginginkan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau, tetapi juga menginginkan pelayanan pra dan purna jual yang memuaskan.

CV. Indo Murti Solusindo merupakan perusahaan yang menerima pesanan pembuatan panel kontrol listrik produk MDP (*Main Distribution Panel*) dan SDP (*Sub Distribution Panel*), untuk proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dilakukan dengan sistem pemesanan (*job order*), akan tetapi dalam memenuhi pesanan tersebut kualitas pendistribusian CV. Indo Murti Solusindo masih belum maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan sistem distribusi dan memberikan respon teknik terhadap layanan distribusi perusahaan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi di CV. Indo Murti Solusindo secara keseluruhan puas dengan nilai sebesar 0,877. Nilai dimensi Availability sebesar 0,920, Timeliness sebesar 0,860, dan Condition sebesar 0,850. Respon tehnik untuk peningkatan kualitas layanan distribusi di CV. Indo Murti Solusindo dapat dilakukan dengan memperbaiki atribut-atribut yang memiliki nilai IKP rendah. Disini perbaikan diprioritaskan pada 3 peringkat tertinggi yang memiliki nilai IKP rendah, antara lain atribut T1 yaitu ketepatan waktu, Atribut C2 yaitu Penyediaan tenaga teknis,serta atribut C1 yaitu Kondisi produk saat sampai tujuan.

Kata Kunci : Distribusi Fisik, Harapan, Persepsi, Kepuasan Pelanggan