

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA RUANG TUNGGU PENUMPANG
PELABUHAN TANJUNG PERAK DENGAN METODE
SERVQUAL DAN TRIZ**

SKRIPSI



Dibuat Oleh :

MUHAMAD DIRANG

NPM : 1332010222

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

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA RUANG TUNGGU
PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PERAK
DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

Disusun Oleh :

MUHAMAD DIRANG

1332010222

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 26 Mei 2020

Dosen Pembimbing



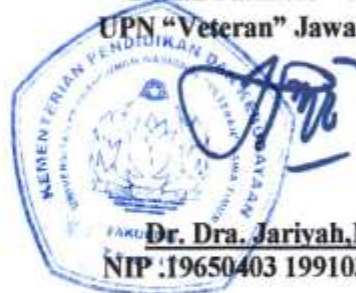
Ir. Iriani, MMT

NIP. 19621126 198803 2 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

UPN "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Jariyah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Dirang
NPM : 1332010222
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Taman Gunung Anyar Blok. i No.7 ,Surabaya, Jawa Timur
No. HP : 082236308120
Alamat e-mail : muhdiran1204@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA RUANG TUNGGU PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG
PERAK DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak di ijin dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Juni 2020

Mengetahui

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST, MT
NPT 3 7806 04 0200 1

Yang Membuat Pernyataan

Muhamad Dirang
NPM 1332010222

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil 'alamain, segala Puji bagi Allah Yang Maha kuasa atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya,serta sholawat dan salam tercurahkan pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulisan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna ruang tunggu penumpang pelabuhan tanjung perak dengan metode *servqual* dan *triz*” dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi teknik industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis menerima saran dan kritik untuk memperbaikinya.

Secara khusus, dalam kesempatan ini pula, ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak H. Bin Ali,Ibu Hajaran dan Bapak Ismail dan Ibu Harlina yang sampai saat ini tidak lelah mendoakan anaknya agar sukses dan menjadi putra yang berguna bagi Negara dan Agama.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra.Jariyah, MP, selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dr, Dira Ernawati, ST,MT, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Ir, Iriani, MMT, selaku Dosen pembimbing utama Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak dan Ibu selaku Dosen penguji yang telah membantu dalam perbaikan Tugas Akhir saya beserta bantuan-bantuan lainnya.
7. Kepada seluruh Dosen beserta staf Program Studi Teknik Industri.
8. Saudari tersayang Bidan Hanisa, Delima, Lastri, Ayu, Raulia Riski, Saudara ka’e Rian Darmawan, Amin, Putra, Eja Gani dan seluruh keluarga tersayang yang selalu memberikan dukungan moril dan selalu mendoakan saya.
9. Orang terspesial Asmawati Askari yang telah memberi saran dan selalu menemani saya serta dorongan semangat.
10. Teman kuliah dan semua pihak yang telah menyemangati, memberikan masukan, pengarahan, dan solusi dalam pelaksanaan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwasannya tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun dan membantu penulis dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan serta berguna bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 12 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan masalah.....	3
1.4 Asumsi.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Jasa	6
2.1.1 Definisi Jasa.....	6
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	7
2.2 Kualitas Jasa.....	9
2.2.1 Definisi Dan Perspektif Kualitas.....	9
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.1 Definisi kepuasa konsumen.....	13
2.3.2 Pengukuran kepuasan konsumen.....	14
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	16
2.4 Pelabuhan.....	17
2.4.1 Macam Pelabuhan.....	18
2.4.2 Sistem Pelabuhan	25
2.4.1 Fungsi Pelabuhan.....	25

2.4.2	Prasarana dan Sarana Pelabu.....	28
2.5	Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak.....	28
2.6	Populasi dan Sampel.....	31
2.7	Kuisisioner	33
2.7.1	Jenis pertanyaan dalam kuisisioner	34
2.7.2	Skala dalam kuisisioner.....	35
2.7.3	Pengujian kuisisioner	36
2.8	Metode SERVQUAL (<i>Service Qual</i>)	39
2.9	Metode TRIZ	44
2.10	Peneliti terdahulu	46

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	49
3.2	Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional Variabel	
3.2.1	Identifikasi Variabel.....	49
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.3	Langkah-langkah Penelitian	53
3.3.1	Penjelasan Langkah-langkah Penelitian.....	54
3.4	Metode Pengumpulan Data	57
3.4.1	Teknik pengambilan sampel	57
3.5	Metode Pengambilan Data.....	58
3.5.1	Uji Validitas.....	58
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data.....	60
4.1.1	Penyusunan Kuesioner.....	60
4.1.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	60
4.1.3	Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner.....	61
4.1.4	Uji Validitas Skor Harapan Dan Kinerja.....	61
4.1.5	Uji Reliabilitas.....	64
4.2	Pengolahan Data	65
4.2.1	Perhitungan Nilai Rata rata harapan dan persepsi.....	65

4.2.2	Perhitungan Skor Servqual Tiap Atribut, dimensi, dan keseluruhan.....	66
4.2.3	Penyelesaian Masalah Dengan Metode 40 <i>Inventive</i> <i>Principle TRIZ</i>	70
4.3	Hasil dan Pembahasan	
4.3.1	Analisis Pengukuran <i>Servqual</i>	82
4.3.3	Solusi Masalah Dengan Metode <i>TRIZ</i>	83
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Dimensi Kualitas Jasa Trasportasi.....	12
3.1 Tabel Atribut-atribut Kualitas Jasa Pada Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak	52
4.1 jumlah pengguna jasa ruang tunggu penumpang pelabuhan tanjung perak bulan Januari 2020, per satu minggu pada hari Selasa dan Kamis.....	60
4.2 Uji validitas tingkat harapan responden tanpa atribut tidak valil.....	62
4.3 Uji Validitas tingkat persepsi pelanggan tanpa atribut tidak valid.....	62
4.4 Hasil uji validitas tingkat harapan dan persepsi responden.....	63
4.5 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Responden.....	64
4.6 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi Responden.....	64
4.7 Rekapitulasi data perhitungan skor rata-rata tingkat harapan & persepsi	65
4.8 Rekapitulasi perhitungan skor rata-rata tingkat harapan dan persepsi....	67
4.9 Rekapitulasi atribut layanan yang perlu perbaikan.....	69
4.10 Permasalahan Untuk Tiap Atribut Perbaikan.....	70
4.11 Permasalahan Untuk Tiap Atribut Perbaikan.....	72
4.12 <i>Map contradiction</i> atribut 1.T1 Kebersihan ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak.15.T5 Kebersihan toilet	75
4.13 39 Parameter teknik <i>improving</i> dan <i>worsening feature</i>	76
4.14 Penggunaan tabel matriks kontradiksi dengan <i>feature solution 33</i> <i>ease of operation</i> dan <i>worse solution 26 quantity of substance</i>	77
4.15 <i>Separation Principal</i>	79
4.16 <i>Map contradiction</i> atribut 2.A1 Memberikan jaminan keamanan barang bawaan pengguna.5.A2 Bertanggung jawab terhadap keselamatan pengguna selama berada di pelabuhan	80
4.17 <i>Map contradiction</i> atribut 3.T3 Kapasitas ruang tunggu (kursi) memadai..	80
4.18 <i>Map contradiction</i> atribut 4.R2 Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.13.Rs3 Pihak pelabuhan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh para pengguna.....	81
4.19 <i>Map contradiction</i> atribut 12.T4 Fasilitas ruang tunggu lengkap (kipas, lampu, tempat sampah, trolley, fasilitas cas hp).....	81

DAFTAR GAMBAR

2.1	petunjuk bagi para penumpang yang menggunakan ruang tunggu sesuai jadwal keberangkatan.....	29
2.2	Layout ruang tunggu penumpang untuk yang keberangkatan lebih dari satu jam.....	30
2.3	langkah aplikasi Triz.	46
3.1	Langkah-langkah Penelitian	53

DAFTAR LAMPIRAN

A.	Tabel Matrix Kontradiksi Teknik <i>TRIZ</i>	134
B.	Tabel Prinsip Pemisahan Kontradiksi Fisik <i>TRIZ</i>	135
C.	Tabel 39 Parameter Teknik <i>TRIZ</i>	136
	Penjelasan 39 Parameter Teknik.....	137
D.	Penjelasan Detail 40 <i>Inventive Principle TRIZ</i>	139
E.	Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan Ruang tunggu pelabuhan tanjung perak surabaya.....	144
F.	Hasil Rekapitulasi Data Kuesioner Pengguna ruang tunggu pelabuhan tanjung perak surabaya	152
G.	Tabel Uji Validitas Tingkat Harapan Dan Persepsi.....	159
H.	Tabel Pengujian Reliabilitas.....	160
I.	Gambaran Ruang Tunggu pelabuhan tanjung perak surabaya.....	161

ABSTRAK

Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, merupakan pelabuhan terbesar kedua setelah Pelabuhan Tanjung Priok. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya pelabuhan ini melayani terminal penumpang dan barang dan untuk memperoleh hasil yang optimal dan efisien diperlukan fasilitas penunjang. Penelitian ini dilakukan di Ruang tunggu pelabuhan tanjung perak Surabaya terhadap 84 responden dengan menggunakan metode *servqual* dan *Triz*, Namun dalam kenyataannya pihak pelabuhan sendiri mengalami berbagai permasalahan dalam memberikan layanan kepada para pengguna ruang tunggu, dibuktikan dengan berbagai keluhan dari 84 responden terhadap pelayanan di ruang tunggu tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti melakukan observasi pada ruang tunggu pelabuhan tanjung perak surabaya ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan dengan menerapkan metode *Servqual*, dan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan secara keseluruhan menunjukkan skor -1,42 yang mengindikasikan pihak pelabuhan belum bisa memenuhi harapan pengguna ruang tunggu dimana dari sebagian besar atribut layanan yang diteliti sebagian masih memiliki nilai negatif. Untuk menentukan solusi terbaik pada tiap atribut perbaikan kualitas pelayanan yang dirasa masih kurang, maka peneliti menerapkan metode *40 inventive principle TRIZ* untuk menemukan langkah-langkah efektif dalam mewujudkan perbaikan kualitas layanan sesuai dengan kapasitas, dan kondisi pelabuhan yang ada saat ini.

Kata kunci: *Servqual, harapan, persepsi pelanggan, 40 inventive principle TRIZ.*

ABSTRACT

The Port of Tanjung Perak, Surabaya, is the second largest port after the Port of Tanjung Priok. In carrying out its functions and duties, this port serves passenger and freight terminals and to obtain optimal and efficient results, supporting facilities are required. This research was conducted in the waiting room of Surabaya's Tanjung Tanjung harbor on 84 respondents using the servqual and Triz methods. But in reality the port itself experienced various problems in providing services to users of the waiting room, as evidenced by various complaints from 84 respondents regarding the waiting room service. Based on the existing problems, the researchers made observations in the waiting room of Tanjung Tanjung surabaya port to find out the extent of the level of service quality provided by applying the Servqual method, and the results of the study showed that the level of service quality provided by the port as a whole showed a score of -1 42, which indicates that the port has not been able to meet the expectations of waiting room users, where most of the service attributes studied have a negative value. To determine the best solution for each attribute of service quality improvement that is felt to be still lacking, the researchers applied the TRIZ 40 inventive principle method to find effective steps in realizing service quality improvements in accordance with the capacity, and the current port conditions.

Keywords: *Servqual, expectations, customer perception, 40 inventive principle TRIZ.*