

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
PEMAKAI MOTOR KAWASAKI 250 CC  
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *TRIZ***

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**  
**1332010001**

**PROGRAM TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2017**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

**PEMAKAI MOTOR KAWASAKI 250 CC  
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *TRIZ***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri**



**Disusun Oleh :**

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**  
**1332010001**

**PROGRAM TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PEMAKAI MOTOR KAWASAKI 250 CC DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *TRIZ*

Disusun Oleh:

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**

NPM : 1332010001

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 24 Februari 2017

Tim Penguji

Pembimbing

1.

1.

**Ir. Yustina Ngatilah, MT.**  
NIP. 19570306 198803 2 001

**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
NIP. 19810726 200501 1 002

2.

2.

**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
NIP. 19810726 200501 1 002

**Ir. Erlina Purnamawaty, MT**  
NIP.19580828 198903 2 001

3.

**Ir. Budi Santoso, MMT.**  
NIP. 19561205 198703 10001

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Teknik Industri  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya

**Ir. Sutiyono, MT**  
NIP.19600713 198703 1001

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PEMAKAI MOTOR  
KAWASAKI 250 CC DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *TRIZ***

**Disusun Oleh:**

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**  
**NPM : 1332010001**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 24 Februari 2017**

**Tim Penguji**

**Pembimbing**

**3.**

**1.**

**Ir. Yustina Ngatilah, MT.**  
**NIP. 19570306 198803 2 001**

**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
**NIP. 19810726 200501 1 002**

**4.**

**2.**

**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
**NIP. 19810726 200501 1 002**

**Ir. Erlina Purnamawaty, MT.**  
**NIP.19580828 198903 2 001**

**3.**

**Ir. Budi Santoso, MMT.**  
**NIP. 19561205 198703 10001**

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi Teknik Industri**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**  
**Surabaya**

**Ir.Handoyo,MT**  
**NIP.19570209 198503 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PEMAKAI MOTOR KAWASAKI 250 CC DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Di susun Oleh :

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**  
**NPM.1332010001**

Telah Dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Pada Tanggal, 24 Februari 2017

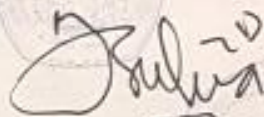
Tim Penguji :

1.



**Ir. Yustina Ngatilah, MT**  
**NIP. 19570306 198803 2 00 1**

2.



**Dwi Sukma D, ST, MT**  
**NIP. 19810726 20051 1002**

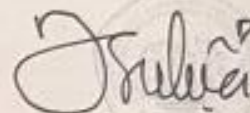
3.



**Ir. Budi Santoso, MMT**  
**NIP. 19561205 198703 1 00 1**

Pembimbing :

1.



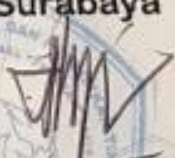
**Dwi Sukma D, ST, MT**  
**NIP. 19810726 20051 1002**

2.



**Ir. Erlina Purnamawaty, MT**  
**NIP. 19580828 198903 2 00 1**

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



**Ir. Sutiyono, MT**

**NIP. 19600713 198703 1 00 1**

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PEMAKAI MOTOR  
KAWASAKI 250 CC DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *TRIZ***

**Disusun Oleh:**

**GILANG SAMUDRA RAHARDJO**  
**NPM : 1332010001**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Pada Tanggal : 24 Februari 2017**

**Tim Penguji**

1.



**Ir. Yustina Ngatilah, MT.**  
**NIP. 19570306 198803 2 001**

2.



**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
**NIP. 19810726 200501 1 002**

3.



**Ir. Budi Santoso, MMT.**  
**NIP. 19561205 198703 10001**

**Pembimbing**

1.



**Dwi Sukma D., ST, MT.**  
**NIP. 19810726 200501 1 002**

2.



**Ir. Erlina Purnamawaty, MT.**  
**NIP.19580828 198903 2 001**

**Mengetahui**  
**Koordinator Program Studi Teknik Industri**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**  
**Surabaya**



**Ir. Handoyo, MT**  
**NIP.19570209 198503 1 003**



FAKULTAS TEKNIK

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa dibawah ini :

Nama : GILANG SAMUDRA RAHARDJO  
NPM : 1332010001  
Jurusan : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan / Teknik Informatika / Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi \*) PRA RENCANA (DESIGN) / SPRIPSI / TUGAS AKHIR Ujian Lisan Gelombang 1, TA. \_\_\_\_\_ dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PEMAKAI MOTOR  
KAWASAKI 250 CC DENGAN METODE SERUQUAL DAN TRIZ

Surabaya,

Dosen Penguji yang memerintahkan Revisi :

1. Ir. Yustina Ngatilah, MT (  )
2. Dwi Sukma D, ST. MT (  )
3. Ir. Budi Santoso, MMT (  )
4. \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )

Mengetahui :  
Dosen Pembimbing,

DWI SUKMA DONORIYANTO, ST. MT.

Catatan: \*). Coret yang tidak perlu.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pemakai Motor Kawasaki 250 cc Dengan Metode *Servqual* Dan *Triz*” bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri 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 Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dwi Sukma D,ST. MT selaku dosen pembimbing I Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.



5. Ibu Erlina Purnamawaty, MT selaku dosen pembimbing II Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak dan Ibu penguji, semua dosen yang pernah mengajar, dan juga staff UPN “Veteran” Jawa Timur yang membantu dalam pembenahan dalam proses pencapaian tugas akhir ini.
7. Kedua Orang Tua, istriku Alfiah Nadila dan anakku tercinta terima kasih sebesar-besarnya atas doa yang tidak pernah berhenti, motivasi, dan segala bentuk dukungan moril maupun materilnya.
8. Untuk para sahabat saya Rony Wahyu S, Tandjung Wiguna, Aditya Prakasa, Sabillatul Rochma, Saipol yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu, pendapat, dan motivasi yang selalu mengalir, tanpa kalian saya tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Untuk teman-teman “Pararel A” terima kasih atas segala kerjasama pada saat perkuliahan hingga di luar perkuliahan.
10. Untuk para asisten laboraotrium manajemen industri terima kasih atas dukungan motivasi, waktu dan saran yang sudah diberikan.
11. Seluruh teman-teman jurusan Teknik Industri, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
12. 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 dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 24 Februari 2017

Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>Error!</b>

Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Asumsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>Error!</b>
--------------------------------	---------------

Bookmark not defined.

2.1 Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Definisi kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Harapa dan Persepsi ( Kepuasan Pelanggan)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3	Teknik Sampling .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Desain Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Skala dat dan pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1.1	Skala likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Uji Kecukupan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Uji Reabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Metode Servqual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1	GAP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9	Metode <i>TRIZ</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.1	Langkah Penyelesaian masalah dalam <i>TRIZ</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Error!

Bookmark not defined.

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Langkah-langkah Pemecahan Masalah ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Error!

Bookmark not defined.

4.1	Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Penyusunan Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Penyebaran Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Uji Kecukupan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Uji Validitas Persepsi dan Harapan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5	Uji Reabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Perhitungan Nilai Rata-Rata persepsi dan harapan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.2.2 Perhitungan Nilai Servqual (*Gap*) per Atribut **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Per Dimensi **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 Perhitungan Nilai *Servqual (Gap)* Keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.5 Analisa Masalah Solusi Awal (*TRIZ*) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.6 Analisis Kontradiksi Pemodelan Masalah **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.7 Eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ Inventive Principles **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.8 Penerapan Inventive Principles..... **Error! Bookmark not defined.**

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Error!

Bookmark not defined.

- 5.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	22
Tabel 2.2 Prinsip <i>Inventive Principles</i> Pada <i>TRIZ</i> .....	33
Tabel 2.3 Parameter Standard yang Telah Ditetapkan.....	34
Tabel 2.4 Contoh Matriks Kontradiksi <i>Triz</i> .....	36
Tabel 3.1 Variabel Penelian .....	41
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Responden .....	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Harapan Responden.....	51
Tabel 4.3 Uji Reabilitas Persepsi Responden .....	53
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Harapan Responden .....	54
Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Persepsi .....	55
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Harapan .....	55
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i> .....	57
Tabel 4.8 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per atribut setelah diurutkan.....	58
Tabel 4.9 Perhitungan nilai <i>Servqual (Gap)</i> per dimensi .....	57
Tabel 4.10 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per dimensi Keseluruhan .....	60
Tabel 4.11 Nilai <i>Servqual (gap)</i> keseluruhan .....	61
Tabel 4.12 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.13 Variabel perbaikan Pelayanan.....	63
Tabel 4.14 Variabel solusi awal perbaikan.....	63
Tabel 4.15 <i>Improving Feature</i> .....	64
Tabel 4.16 <i>Worsing Feature</i> .....	64
Tabel 4.17 Indikator perbaikan layanan .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan .....	7
Gambar 2.2 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i> .....	28
Gambar 2.3 Langkah Aplikasi <i>Triz</i> Dalam Bidang Jasa.....	37
Gambar 3.1 .Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner *Servqual*

Lampiran II Output Hasil Pengisian Kuesioner *Servqual* Persepsi

Lampiran III Output Hasil Pengisian Kuesioner *Servqual* Harapan

Lampiran IV Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Lampiran V Foto pengambilan kuesioner



## ABSTRAK

Sepeda motor merupakan salah satu alat transportasi yang sangat vital, karena dengan memiliki dan menggunakan sepeda motor dapat mendukung kebutuhan aktifitas manusia. Selain itu sepeda motor lebih mudah dan praktis dibanding dengan alat transportasi lainnya untuk mendukung segala aktifitas manusia. Salah satu jenis sepeda motor yang berkembang pesat adalah sepeda motor ber CC besar atau biasanya disebut MOGE (motor gede) khususnya pada motor Kawasaki. PT. Kawasaki Indonesia merupakan anak cabang dari industri yang ada di Jepang. Salah satu produk yang dibuat adalah motor Kawasaki 250 cc. namun menurut Sudrajat Tommy tahun 2016, akhir- akhir ini terdapat keluhan pelanggan antara lain : penanganan bengkel kurang cepat, tidak lengkapnya suku cadang, keterlambatan kedatangan motor yang telah dibeli pelanggan, dll. Metode yang digunakan untuk menganalisa masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan adalah *SERVQUAL*, sedangkan untuk memecahkan masalah digunakan metode *TRIZ*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat satu variabel yang menjadi masalah yakni terjadip kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di deler kawasaki surabaya belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Berdasarka hasil analisis dengan metode *TRIZ*, solusi usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu perbaikan suku cadang yang kurang lengkap agar terpenuhi untuk permintaan pelanggan yang diharapkan.

**Kata-kata kunci : Kualitas pelayanan, *SERVQUAL*, *TRIZ***

## **ABSTRACT**

*Motorcycles are one means of transportation that is very vital, because by having and using a motorcycle can support the needs of human activities. Besides the motorcycle easier and more convenient than other transport equipment to support all human activities. One type of a rapidly growing motorcycle is a motorcycle ber CC or usually called MOGE (motorcycle), especially on the Kawasaki. PT. Kawasaki Indonesia is a subsidiary of the industry in Japan. One product that is made is the Kawasaki 250 cc. but according to Sudrajat Tommy in 2016, these days there is a customer complaint, among others: the garage less fast handling, incomplete parts, delay arrival of the motor that has purchased the customer, etc. The method used to analyze problems that occur related to service quality is SERVQUAL, whereas the method used to solve the problem of TRIZ. The results showed there is one variable that is a problem that is terjadip gap between perceptions and expectations of customers. This indicates that the services in Surabaya Kawasaki deler not able to meet customer expectations. Based upon the results of the analysis by the method of TRIZ, the solution proposed improvements, namely the improvement of service quality spare parts to be fulfilled for the complete lack of customer demand as expected.*

**Keyword : Quality of service, SERVQUAL, TRIZ**