

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN BENGKEL
MOBIL TERHADAP CUSTOMER MENGGUNAKAN PENDEKATAN
SERVICE PERFORMANCE DI PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

RISANDY ADE SUWARNO

NPM:1332010087

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN BENGKEL MOBIL

TERHADAP CUSTOMER MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE*

PERFORMANCE DI PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo

Disusun Oleh :

RISANDY ADE SUWARNO

133201087

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

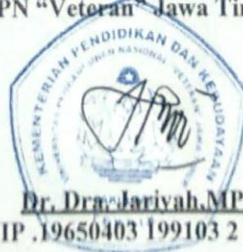
Surabaya, 13 Juli 2020

Dosen Pembimbing



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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Jarifah, MP
NIP.19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Risandy Ade Suwarno

NPM : 1332010087

Program Studi : Teknik Kimia / **Teknik Industri** / Teknologi Pangan / Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) PRA RENCANA (DESAIN) / SKRIPSI / TUGAS AKHIR Ujian Lissan Periode VII, TA 2019 – 2020.

Dengan Judul : Analisi kepuasan pelanggan atas pelayanan bengkel mobil terhadap customer menggunakan pendekatan *service performance* di PT. Bumen Redja Abadi

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Dr. Farida Pulansari, ST., MT ()

2. Ir. Rochmoeljati, MMT ()

3. Ir. Akmal Suryadi, MT ()

Surabaya, 20 Juli 2020

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Ir. Akmal Suryadi, MT

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risandy Ade Suwarno
NPM : 1332010087
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Randegan 09/02 Tanggulangin - Sidoarjo
No. HP : 081234188478
Alamat e-mail : risandyade@gmail.com

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN BENGGEL MOBIL PADA CUSTOMER MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVICE PERFORMANCE DI PT. BUMEN REDJA ABADI SIDOARJO

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, 23 Juli 2020

Mengetahui

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST. MT.

NPT. 37806 0402 00 1

Yang Membuat Pernyataan



Risandy Ade Suwarno

NPM 1332010087

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS PELAYANAN BENGKEL MOBIL TERHADAP CUSTOMER MENGGUNAKAN PENDEKATAN *Service Performance* di PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo bisa terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

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. Ahmad Fauzi,MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dra. Jariyah,MP selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Dira Ernawati,ST,MT selaku Koordinator Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Ir.Akmal Suryadi,MMT selaku dosen pembimbing Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam membenahan laporan skripsi saya ini serta bantuan-bantuan lainnya.
6. Semua dosen yang pernah mengajar dan membimbing saya dan juga staff UPN yang membantu saya dalam proses pencapaian Tugas Akhir ini.
7. Untuk kedua orang tua saya, terima kasih sebesar-besarnya atas doa dan dukungannya, tanpa kalian saya tidak akan bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk Risna Awalia S calon pendamping hidup saya, terima kasih dukungan dan semangatnya selama ini yang tidak pernah putus diberikan sehingga saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua angkatan 2013 Teknik Industri baik Pararel A, B, C, D dan E yang sudah membantu saya baik melalui waktu maupun pendapat, saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

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,12 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Asumsi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengerttian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Unsur-unsur Pelayanan	9
2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
2.1.4 Konsep Jasa.....	12
2.1.5 Klasifikasi Jasa.....	12

2.1.6 Karakteristik Jasa	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Kerangka Berfikir.....	20
2.4 Kuesioner	21
2.5 Uji Kecukupan Data.....	26
2.6 Uji Validitas	27
2.7 Uji Reliabilitas	28
2.8 Metode Pengukuran SERVPERF.....	29
2.8.1 Pengukuran Service Performance (SERVPERF).....	32
2.8.2 Atribut-atribut Service Performance	34
2.9 Customer Satisfaction Index (CSI)	37
2.10 Peneliti Terdahulu	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.2 Identifikasi Variabel.....	48
3.2.1 Variabel Terikat (Dependent)	48
3.2.2 Variabel Bebas (Independent)	48
3.3 Penentuan Jumlah Responden.....	51
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Metode Pengolahan Data	53
3.6 Langkah-langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Pengumpulan Data	65
4.2 Pengolahan Data.....	67
4.2.1 Penentuan Jumlah Responden.....	67
4.2.2 Uji Validitas	69
4.2.3 Uji Reliabilitas	73
4.2.4 Pengolahan SERVPERF	74
4.2.4.1 Perhitungan Service Performance (SERVPERF).....	74
4.2.4.2 Importance Performance Analysis	76
4.2.4.3 Perhitungan Customer Satisfaction Index	79
4.3 Analisa dan Pembahasan.....	98
4.3.1 Service Performance.....	98
4.3.2 Hasil Analisa dengan Metode SERVPERF	104
4.3.3 Rekomendasi Perbaikan	105
4.3.3.1 Rekomendasi Perbaikan Metode SERVPERF	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian Kualitas Pelayanan Jasa bengkel Terhadap Konsumen	20
Gambar 2.2	Contoh Kuesioner SERVPERF dengan Dimensi Kualitas	25
Gambar 2.4	Matrik <i>Importance Performance Analysis</i>	34
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah	57
Gambar 4.1	<i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Pemetaan Hasil Pengolahan SERVPERF.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Konseptual Kepuasan Pelanggan	17
Tabel 2.2	Kriteria Validitas Instrumen Tes	28
Tabel 2.3	Keunggulan dari metode SERVPERF	30
Tabel 2.4	Berbagai Atribut Jasa	34
Tabel 4.1	Atribut Pengukuran Kualitas Pelayanan Tingkat Kepentingan.....	65
Tabel 4.2	Atribut Pengukuran Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja.....	67
Tabel 4.3	Jumlah Pelanggan Bengkel	67
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Setelah Atribut dibuang.....	71
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	73
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	73
Tabel 4.8	Hasil <i>Mean</i> Tiap Atribut	75
Tabel 4.9	Rekap Atribut dan Posisi Kuadran	78
Tabel 4.10	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	81
Tabel 4.11	Aktivitas di Bengkel.....	83
Tabel 4.12	Deskripsi Detail Atribut Res2	100
Tabel 4.13	Deskripsi Detail Atribut Res3	100
Tabel 4.14	Deskripsi Detail Atribut rel2.....	101
Tabel 4.15	Jenis Layanan dan Persentase Penggolongannya.....	103
Tabel 4.16	Hasil Analisa Layanan Bengkel dengan menggunakan Metode SERVPERF	104
Tabel 4.24	Rangkuman Rekomendasi Perbaikan untuk Metode SERVPERF	105

ABSTRAK

Dalam industri jasa, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat berperan dalam keberhasilan suatu perusahaan. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan akan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan

PT. Bumen Redja Abadi merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perawatan, penjualan dan *spare parts*. Perusahaan ini merupakan bengkel resmi kendaraan Mitsubishi yang berada dibawah naungan PT. Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia (MMKSI)

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah Mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan perusahaan menggunakan metode *service performance* dan usulan perbaikan di PT .Bumen Redja abadi

Berdasarkan pengolahan data serta analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan penelitian ini, yaitu antara lain Persentase tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkat kualitas pelayanan di bengkel PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo sebesar 82,185%.

Keywords ;kepuasan pelanggan, *service performace*

ABSTRACT

In the service industry, consumer satisfaction is a very important role in the success of a company. Globalization has a big impact on the development of the business world. The market is becoming wider and opportunities are everywhere, but on the contrary the competition will become increasingly stringent and difficult to predict

PT. Bumen Redja Abadi is a company engaged in the field of maintenance services, sales and spare parts. This company is the official workshop of Mitsubishi vehicles under the auspices of PT. Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia (MMKSI)

The objective to be achieved in this thesis research is to Know customer satisfaction based on the level of service quality of the company using the method of service performance and proposed improvements in PT. Bumen Redja Abadi

Based on data processing and analysis that has been done, it can be concluded several things related to this study, namely the percentage of customer satisfaction to the level of service quality in the workshop of PT. Bumen Redja Abadi Sidoarjo by 82.185%.

Keywords: customer satisfaction, service performance