

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY FUZZY*  
(Studi Kasus Di Bengkel AHASS Kencanasari Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**ANDIKHA SATRIA UTAMA**  
**1132010093**

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

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODE SERVICE QUALITY FUZZY**

(Studi Kasus Di Bengkel ATAS Kemamasari Surabaya)

Dibuat Oleh :

ANIKHA Satria Utama

1132011093

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 23 MEI 2018

Tim penguji :

1.

Ir. Sumlah, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

Pembimbing :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Desi Salma Danortyanto, ST, MT

NIP. 19810726 200501 1 002

3.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Surabaya

Ir. Sutiyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

## ABSTRACT

Ahass Kencanasari Workshop located on street Jemur andayani No.45, Jemur Wonosari, Wonocolo City of Surabaya. In the step and motion, Ahass Kencanasari Workshop is guided by the vision to become a workshop provider of motorcycle service facilities and motorcycle spareparts (Special Honda) oriented to customer satisfaction and the best community in Surabaya. But in an effort to serve the needs of customers, it can not be denied that customers only want about the fulfillment of their demand through good service / quality. Without a quality-based development, an AHASS workshop will continue to decline in performance and eventually collapse. This can be seen from how AHASS workshop in doing service to the customer. Customers will feel more pleased if the quality of service offered in good and satisfactory.

The purpose of this research is to know the quality of service in AHASS Workshop and to give suggestion of improvement to improve quality in AHASS Workshop.

Based on the results of research or discussion that has been done in the previous chapter can be concluded that the Quality of service provided workshop ahass kencanasari equal to  $86.09\% = 0.86$ . According to IKP the value of 0.86 is said to be very satisfied because the value of 0.86 is in the interval between 0.81-1.00. But still need to be done quality improvement because in calculation of servqual gap value overall still show negative value -0,03.

*Keywords: Service Quality, Expectation, Perception, Customer Satisfaction.*

## ABSTRAK

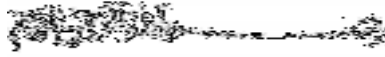
Bengkel Ahas Kencanasari yang terletak di Jalan Jemur andayani No.45, Jemur Wonosari, Wonocolo Kota Surabaya. Dalam langkah dan gerakannya, Bengkel Ahas Kencanasari berpedoman pada visi menjadi Bengkel penyedia fasilitas pelayanan servis sepeda motor dan sparepart sepeda motor (Khusus Honda) yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan masyarakat yang terbaik di Surabaya. Namun dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan, tidak dapat dipungkiri bahwa pelanggan hanya menginginkan tentang terpenuhinya permintaan mereka melalui pelayanan yang baik/berkualitas. Tanpa perkembangan yang bertumpu pada mutu, sebuah bengkel AHASS akan terus menerus menurun kinerjanya dan akhirnya terpuruk. Hal ini terlihat dari bagaimana bengkel AHASS dalam melakukan pelayanannya ke pada pelanggan. Pelanggan akan lebih merasa berkenan apabila kualitas pelayanan yang di tawarkan baik dan memuaskan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Bengkel AHASS dan memberi usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas di Bengkel AHASS.

Berdasarkan hasil penelitian atau pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa dari Kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel ahas kencanasari sebesar  $86,64\% = 0,86$ . Menurut IKP nilai 0,86 dikatakan sangat puas karena nilai 0,86 berada di interval antara 0,81-1,00. Kualitas pelayanan perlu dilakukan perbaikan karena dalam perhitungan nilai *servqual* gap peratribut masih menunjukkan nilai negatif diantaranya adalah A5 (Mekanik berpakaian rapi dan bersih) -0,21. B2 (Pelayanan pemeriksaan yang handal) sebesar -0,21. B4 (Bengkel memiliki sistem pengarsipan dan pencatatan yang baik) sebesar -0,15. A4 (Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan) sebesar -0,15. A1 (Fasilitas ruang tunggu yang memadai) sebesar -0,13. B3 (Ketepatan waktu service kendaraan) sebesar -0,10. B1 (Bengkel dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah konsumen) sebesar -0,04. A2 (peralatan bengkel yang modern) sebesar -0,03.

***Kata kunci :*** Kualitas pelayanan, Harapan, Persepsi, Kepuasan Pelanggan.

## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-NYA yang telah diberikan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Integrasi Servqual Fuzzy di Pukesmas Taman” bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti 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 kurang sempurna, penulis menerima saran dan kritik untuk membenahinya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan, pengarahan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk 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 Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto W., MM. selaku dosen pembimbing Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam pembenahan Tugas Akhir saya beserta 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. Kedua orang tua saya tercinta yang selalu mendoakan dalam setiap langkah saya dan telah membiayai kuliah saya hingga saya mencapai gelar sarjana, hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
8. Teman-teman Teknik Industri dan teman-teman semua angkatan 2011 terutama Pararel C yang sudah sangat membantu, memberikan dukungan.
9. Sahabat pena (Adek, Cacing, , Tomen N Friends, Johan, Cilik, Sri, Topik, Saris, Imam gepeng, Suky, Tongos, Novi keceng, Masdania, Anisa mak lampir, Gery beserta istrinya putri, Bang Jay, Pekeng, Afif, Bul-Bul, Molen, Amin, Heru, Epen, Uhai, Gojek dll) yang sudah memberikan doa, semangat, paiduan, teman diskusi dan teman begadang, saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini 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, 4 Juni 2017

Andikha Satria Utama

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XII</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Asumsi – asumsi .....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penelitian .....	4

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pelayanan/Jasa .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3 Uji kecukupan data .....	14
2.4 Uji Validitas.....	16
2.5 Uji Reliabilitas .....	17

2.6 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	18
2.7 <i>Fuzzy</i> .....	21
2.8 Indeks Kepuasan Pelanggan .....	26
2.9 Penelitian Terdahulu .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
3.2 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.3 Langkah – Langkah Pemecahan Masalah .....	36

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

4.1 Pengumpulan Data .....	48
4.2 Pengolahan Data .....	49
4.2.1 Penyusunan Kuisioner .....	49
4.2.2 Penyebaran Kuisioner .....	49
4.2.3 Uji Kecukuan Data .....	50
4.2.4 Uji Validitas .....	51
4.2.5 Uji Reliabilitas .....	53
4.2.6 Fuzzifikasi Data Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	54
4.2.7 Perhitungan Nilai Mean dan Defuzzifikasi Pelanggan .....	56
4.2.8 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Atribut .....	62
4.2.9 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Dimensi .....	64
4.2.10 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Per Keseluruhan .....	66
4.2.11 Rekomendasi Usulan .....	69



4.3	Hasil dan Pembahasan	
4.3.1	Defuzzifikasi Terhadap Nilai Persepsi .....	70
4.3.2.	Defuzzifikasi Terhadap Nilai Harapan .....	70
4.3.3.	Servqual (Gap) Per Atribut .....	71
4.3.4.	Servqual (Gap) Per Dimensi .....	72
4.3.5.	Servqual (Gap) Per Keseluruhan .....	72

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Indeks Kepuasan Pengguna .....	27
Tabel 3.1 Tabel Dimensi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.2 Tabel Nilai Skala Lingkert .....	44
Tabel 4.1 Tabel Dimensi Dan Atribut Dalam Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Pelanggan .....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	53
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan .....	54
Tabel 4.5 <i>Fuzzifikasi</i> Persepsi Untuk Atribut A1 .....	55
Tabel 4.6 <i>Fuzzifikasi</i> Harapan Untuk Atribut A1 .....	56
Tabel 4.7 Perhitungan <i>Mean</i> Persepsi Pelanggan .....	57
Tabel 4.8 Nilai <i>Mean</i> (rata-rata) dan <i>Defuzzifikasi</i> Persepsi Pelanggan .....	58
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Mean</i> Harapan Pelanggan .....	60
Tabel 4.10 Nilai <i>Mean</i> (rata-rata) dan <i>Defuzzifikasi</i> Harapan Pelanggan .....	61
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Atribut .....	63
Tabel 4.12 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Atribut Setelah Di Urutkan .....	63
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi .....	65
Tabel 4.14 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Per Dimensi Setelah Di Urutkan .....	66
Tabel 4.15 Nilai <i>Servqual</i> (Gap) Keseluruhan .....	67
Tabel 4.16 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 4.17 Usulan Perbaikan Pelayanan Bengkel AHASS .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar Flowchart Pemecahan Masalah .....	36
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Profil Bengkel AHASS
LAMPIRAN B	Kuisisioner
LAMPIRAN C	Rekapitulasi Kuisisioner Persepsi dan Harapan Pelanggan
LAMPIRAN D	Tabel r <i>Product Moment (two tailed test)</i>
LAMPIRAN E1	Uji Validitas dan Realiabilitas (Nilai Harapan Pelanggan)
LAMPIRAN E2	Uji Validitas dan Realiabilitas (Nilai Harapan Pelanggan)
LAMPIRAN F	Perhitungan Nilai Low, Crips, dan Up Harapan pelanggan
LAMPIRAN G	Perhitungan Nilai Low, Crips, dan Up Persepsi pelanggan
LAMPIRAN H	Perhitungan <i>Mean</i> Persepsi dan Harapan
LAMPIRAN I	Perhitungan <i>Defuzzyfikasi</i> nilai persepsi dan harapan