

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO  
(Studi Kasus: PT. TELKOM Surabaya)**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**MUHAMMAD ARIES FIRDAUS**

**1232215021**

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

## SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
MODEL KANO**

**(Studi Kasus: PT. TELKOM Surabaya)**

Disusun Oleh :

**MUHAMMAD ARIES FIRDAUS**  
1232215021

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 18 Desember 2018**

**Pembimbing :**

**1.**



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

**Tim Penguji :**


**1.**



**Ir. Handoyo, MT**  
NIP. 19570209 198503 1 003  
**2.**



**Ir. Rusindiyanto, MT,**  
NIP. 19650225 199203 1 001  
**3.**



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

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



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

## ***ABSTRACT***

*The high level of public complaints about services requires PT. TELKOM to evaluate what level of service has been provided to the community. This is done to build a good image in the eyes of the community. This study aims to determine whether there is a gap between services perceived by management and customer expectations (gap 1), knowing whether there is a gap between customer perceptions and expectations (gap 5) and analyzing the causes of these gaps, and determining the variables that must be prioritized to be improved through the integration of the Servqual Method and the Kano Model.*

*The results of the research conducted using the Servqual Method for the five dimensions of service quality namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty for gap 1 are known that there are still gaps, indicated by negative servqual values, for gap 5 also found there are still gaps. Based on the results of the integration of the Servqual and Kano Model methods it is known that there are three attributes that have a negative value, which is found in the Attribute Expert's attributes at work (B1) with a value of -1.05, the Officer performs a new, fast and accurate service (C2 ) with a gap value of -0.77, the Officer handled the interference quickly, precisely and carefully (C1) with a gap value of -0.04.*

***Keywords:*** *PT. TELKOM, Service Quality, Servqual Method, Kano Model*

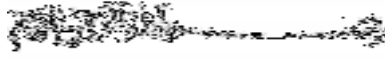
## ABSTRAK

Tingginya tingkat keluhan masyarakat terhadap layanan menuntut PT. TELKOM untuk mengevaluasi seperti apa tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan untuk membangun citra yang baik di mata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pihak manajemen dan harapan pelanggan (*gap 1*), mengetahui apakah ada kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan (*gap 5*) dan menganalisa penyebab terjadinya kesenjangan tersebut, serta menentukan variabel-variabel yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian Metode *Servqual* dan Model Kano.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual* terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* untuk *gap 1* diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan, ditunjukkan dengan nilai *servqual* yang negatif, untuk *gap 5* juga ditemukan masih ada kesenjangan. Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode *Servqual* dan Model Kano diketahui terdapat tiga atribut yang memiliki nilai negatif, yaitu terdapat pada atribut Keahlian petugas dalam bekerja (B1) dengan nilai *gap* -1,05, Petugas melakukan pelayanan pasang baru dengan cepat, tepat, dan cermat (C2) dengan nilai *gap* -0,77, Petugas melakukan penanganan gangguan dengan cepat, tepat, dan cermat (C1) dengan nilai *gap* -0,04.

**Kata kunci:** PT. TELKOM, Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Model Kano

## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulisan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: PT. Telkom Surabaya)” 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. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “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 Skripsi.
5. Bapak dan Ibu penguji yang membantu dalam membenahan 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 anggota keluarga lainnya yang selalu memberikan dukungan hingga Tugas Akhir ini terselesaikan.
8. Teman-teman Teknik Industri khususnya angkatan 2012 serta sahabat-sahabat saya (Ibrahim, Euro, Zulvi, Uciv, Sigit, dll) yang sudah memberikan dukungan, semangat, do'a, teguran, teman diskusi, dan teman begadang.
9. Bapak dan Ibu *Manager* dan semua jajaran pegawai di PT. Telekomunikasi Indonesia wilayah Surabaya yang sudah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga kedepannya diharapkan dapat membantu penulis. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 12 Desember 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Asumsi .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Jasa.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa .....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	11

2.3	Kualitas .....	12
2.3.1	Perspektif Kualitas.....	12
2.3.2	Kualitas Jasa .....	14
2.3.2.1	Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.3.2.2	Konsep Kualitas Jasa .....	15
2.3.2.3	Peresepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	16
2.3.2.4	Harapan Terhadap Kualitas Jasa .....	16
2.4	Metode Servqual.....	16
2.4.1	Dimensi Servqual .....	17
2.4.2	Konseptual Servqual.....	19
2.4.3	<i>Gap</i> .....	20
2.5	Medel Kano .....	23
2.5.1	Keuntungan dan Keterbatasan Model Kano.....	25
2.5.2	Langkah-Langkah Pengukuran Kualitas Model Kano .....	26
2.6	Pengujian Statistik .....	29
2.6.1	Uji Kecukupan Data .....	29
2.6.2	Uji Validitas.....	30
2.6.3	Uji Hipotesis.....	31
2.6.4	Uji Reliabilitas.....	32
2.6.5	Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	33
2.7	Peneliti Terdahulu.....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37



3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.2.1	Variabel Bebas.....	37
3.2.2	Variabel Terikat.....	39
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5	Metode Penentuan Responden.....	44
3.6	Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1	Uji Validitas.....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6.3	Uji Pengolahan Data Segmentasi .....	46
3.6.4	Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	47
3.6.5	Pengolahan Data Kano .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	50
4.1.1	Data Kuesioner .....	50
4.2	Pengolahan Data .....	51
4.2.1	Penyusunan Kuesioner .....	51
4.2.2	Penyebaran Kuesioner .....	51
4.2.3	Uji Kecukupan Data .....	52
4.2.4	Uji Validitas.....	52
4.2.5	Uji Reliabilitas.....	55
4.2.6	Rekapitulasi Data Kuesioner .....	55
4.2.7	Perhitungan Nilai Rata-rata Resepsi.....	55

4.2.8 Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan .....	56
4.2.9 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per Atribut .....	57
4.2.10 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> per Dimensi .....	59
4.2.11 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2.12 Pengolahan Data Dengan Medel KANO.....	62
4.3 Usulan Perbaikan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i> .....	19
Gambar 2.2 <i>Extended Model of Service Quality</i> .....	22
Gambar 2.3 Diagram Kano .....	24
Gambar 2.4 Contoh Jawaban Kuesioner Kano dalam Tabel Evaluasi Kano .....	28
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	40
Gambar 4.1 Kurva Kano .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kuesioner Kano.....	26
Tabel 2.2 Evaluasi Kano .....	27
Tabel 2.3 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 3.1 Evaluasi Kano .....	47
Tabel 4.1 Data Kuisisioner .....	49
Tabel 4.2 Uji Validitas Presepsi.....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan.....	52
Tabel 4.4 Uji Validitas Fungsional .....	53
Tabel 4.5 Uji Validitas Disfungsional.....	53
Tabel 4.6 Reliabilitas Persepsi, Harapan, Fungsional dan Disfungsional.....	54
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Presepsi.....	55
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Harapan .....	56
Tabel 4.9 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per Atribut.....	57
Tabel 4.10 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per Atribut Setelah di Urutkan .....	58
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per Dimensi.....	59
Tabel 4.12 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per Dimensi Setelah di Urutkan .....	60
Tabel 4.13 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Keseluruhan.....	60
Tabel 4.14 Hasil Tabulasi <i>Survey</i> dan Penentuan <i>Grade</i> Kano .....	62
Tabel 4.15 Hasil Penentuan Bobot Kano .....	63
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan <i>Adjust Importance</i> .....	64
Tabel 4.17 Urutan Kebutuhan Pelanggan ( <i>whats</i> ) .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner *Servqual* dan Kuesioner Kano
- Lampiran B Hasil Kuesioner dan Rata-Rata Hasil Kuesioner
- Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran D Hasil Perhitungan *Servqual (Gap)*
- Lampiran E Hasil Perhitungan Kano