

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DI PT. ASTRA INTERNASIONAL TBK-
DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

WAHYU YUGO UTOMO

NPM. 1432015015

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

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA) DI PT. ASTRA INTERNASIONAL TBK-
DAIHATSU HR. MUHAMMAD SURABAYA**

Oleh :

WAHYU YUGO UTOMO

NPM. 1432015015

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 29 Oktober 2018

Pembimbing :

1.

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP.19650225 199203 1 001

Tim Penguji :

1.

Enny Aryani, ST.MT
NIP. 3 7009 95 0041 1

2.

Ir. Erlina Purmamawati, MT
NIP. 19580828 198903 2 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Surabaya

2018

Ir. Sutivono, MT

NIP.19600713 198703 1 001

Abstrak

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat pada era globalisasi sekarang ini, persaingan global menuntut sebuah industri harus meningkatkan daya saingnya di bidang jasa. Salah satu jenis industri yang mengalami persaingan global adalah industri otomotif. Di Indonesia, industri otomotif merupakan salah satu industri yang menopang ekonomi bangsa.

Salah satu pemain di industri otomotif Indonesia adalah PT. Astra International Tbk-Daihatsu dan adapun keluhan dari pelanggan antara lain : pelayanan pra service kurang memuaskan, kurang tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mobil pelanggan, dan tidak menerima mobil yang ada barang-barang berbahaya, barang ilegal, atau barang-barang yang melanggar peraturan hukum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian analisis kepuasan pelayanan dengan metode *servqual* dan Importance Performance Analysis (IPA) Di PT. Astra International TBK – Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Astra Internasional Tbk - Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya surprise dan memuaskan dengan nilai *servqual* (gap) total sebesar 0,60 dan atribut yang perlu diperbaiki adalah tidak menerima mobil yang ada barang-barang berbahaya, barang ilegal, atau barang yang melanggar peraturan hukum, memberikan pelayanan pra service dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mobil pelanggan.

Kata kunci: *Servqual*, IPA, *Service*.

Abstract

In the face of increasingly fierce competition in the current era of globalization, global competition requires an industry to increase its competitiveness in services. One type of industry that experiences global competition is the automotive industry. In Indonesia, the automotive industry is one of the industries that sustain the nation's economy.

One of the players in the Indonesian automotive industry is PT. Astra International Tbk-Daihatsu and complaints from customers include: pre-service is less satisfactory, lacks responsibility for the safety and comfort of the customer's car, and does not accept cars that have dangerous goods, illegal goods, or items that violate regulations law.

Based on this background, the authors conducted a study of service satisfaction analysis with servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) at PT. Astra International TBK - Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya.

Based on the results of the study it can be concluded that:

The level of quality of service provided by PT. Astra Internasional Tbk - Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya was a surprise and satisfying with a total servqual (gap) value of 0.60 and the attributes that need to be fixed are not receiving a car that has dangerous goods, illegal goods, or goods that violate the law, provide pre-service and are responsible for the safety and comfort of the customer's car.

Keywords: Servqual, IPA, Service

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, segala puji syukur kami haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di PT. Astra Internasional TBK – Daihatsu Hr Muhammad Surabaya”.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik 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. Teguh Sudarto, MP. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT selaku dosen pembimbing Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri 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 dan Adik saya, terima kasih sebesar-besarnya atas doa dan dukungannya.
8. Teman-teman Teknik Industri, dan teman-teman semua angkatan 2014 Terutama teman-teman angkatan 2014 (SORE) yang sudah memberikan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
9. Untuk seluruh Asisten Laboratorium Statistik dan Optimasi yang sudah memberikan doa dan dukungannya saya ucapkan terima kasih.

10.

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, 04 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi - asumsi	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Jasa	7
2.1.1 Ciri-ciri Jasa	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10

2.2.1 Kualitas Jasa atau Pelayanan	10
2.2.1.1 Pengertian Kualitas	10
2.2.1.2 Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.3.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Kuisisioner	17
2.4.1 Definisi Responden	18
2.4.1.1 Penentuan Responden	18
2.4.2 Pengujian Kuisisioner	22
2.4.3 Populasi dan Sampel	23
2.5 Servqual (<i>service quality</i>)	26
2.5.1 Gap	27
2.6 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	30
2.7 Penelitian Terdahulu	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1 Identifikasi Variabel	40
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.3 Langkah-langkah Pemecahan Masalah	44
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	69
4.1.1 Data Dimensi Dan Atribut	69

4.2 Pengolahan Data	68
4.2.1 Penyusunan Kuisisioner	68
4.2.2 Penyebaran Kuisisioner	68
4.2.3 Uji Kecukupan Data.....	68
4.2.4 Uji Validitas.....	70
4.2.5 Uji Reliabilitas	73
4.2.6 Rekapitulasi Data Kuisisioner	73
4.2.7 Rekapitulasi Data Kuisisioner Persepsi Dan Harapan Pelanggan ..	74
4.2.8 Perhitungan Nilai <i>Servqual (GAP)</i> Per Atribut.....	74
4.2.9 Perhitungan Nilai <i>Servqual (GAP)</i> Per Dimensi.....	76
4.2.10 Perhitungan Nilai <i>Servqual (GAP)</i> Keseluruhan	78
4.2.11 Importance Performance Analysis.....	80
4.3 Hasil Dan Pembahasan	84
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>SERVQUAL</i>	27
Gambar 2.2 Model Diagram Kertasius	33
Gambar 3.1 Pemecahan Masalah.....	46
Gambar 4.1 Diagram <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS</i> (IPA).....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Dimensi Dan Atribut	67
Tabel 4.2.4 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	70
Tabel 4.2.5 Uji Validitas Harapan Pelanggan	72
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Persepsi Dan Harapan	73
Tabel 4.4 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Atribut	75
Tabel 4.5 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Atribut Setelah Diurutkan	76
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Dimensi	77
Tabel 4.7 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Per Dimensi Setelah Diurutkan	78
Tabel 4.8 Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Keseluruhan	79
Tabel 4.9 Hasil Dan Pembagian Atribut Sesuai Dengan Kuadran IPA	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Visi Misi PT. Astra Internasional Tbk-Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya
- Lampiran2 Kuisisioner Kualitas Pelayanan Jasa PT. Astra Internasional Tbk-Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya
- Lampiran 3 Penilaian Harapan Pelanggan
- Lampiran 4 Penilaian Kenyataan Pelayanan (PERSEPSI)
- Lampiran 5 Rekapitulasi Kuisisioner Persepsi Pelanggan
- Lampiran 6 Rekapitulasi Kuisisioner Harapan Pelanggan
- Lampiran 7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (Nilai Persepsi Pelanggan)
- Lampiran 7 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas (Nilai Harapan Pelanggan)