

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR  
MOJOAGUNG MENGGUNAKAN METODE *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE***

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**MELANI WISKA RAGIL WARZUANA**

**NPM. 18032010035**

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

**2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR  
MOJOAGUNG MENGGUNAKAN METODE *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE***

**SKRIPSI**

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



**Diajukan Oleh:**

**MELANI WISKA RAGIL WARZUANA**

**NPM. 18032010035**

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

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR  
MOJOAGUNG MENGGUNAKAN METODE *POTENTIAL  
GAIN IN CUSTOMER VALUE***

Disusun oleh :

**MELANI WISKA RAGIL WARZUANA**  
**18032010035**


Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Di Terima Oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal: 15 Juli 2022

Tim Penguji:

1.

  
**Ir. Endang Pudji W., MMT**  
**NIP. 19591228 198803 2 001**

2.

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

3.

  
**Ir. Didi Samanhuji, MMT**  
**NIP. 19580625 1985031 1 001**

Pembimbing:

1.

  
**Ir. Didi Samanhuji, MMT**  
**NIP. 19580625 1985031 1 001**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik  
UPN "Veteran" Jawa Timur

  
**Dr. Dra. Jariyah, MP**  
**NIP. 19650403 199103 2 001**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Melani Wiska Ragil Warzuana  
NPM : 18032010035  
Program Studi : Teknik Industri  
Alamat : Pekunden Mojoagung Jombang  
No. HP : 085748187853  
Alamat e-mail : melaniwiskaragilw@gmail.com

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR MOJOAGUNG MEENGGUNAKAN METODE POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE**

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan 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, 21 Juli 2022

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST., MT  
NP3K. 19780602 202121 2 003

Yang Membuat Pernyataan

Melani Wiska Ragil W  
NPM. 18032010035

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan berkat rahmat-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ABADI MOTOR MOJOAGUNG MENGGUNAKAN METODE *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mohon masukan dan sarannya guna dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Atas terselesaikannya terselesainya penyusunan penelitian Skripsi ini, maka penyusun menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra.Jariyah, MP, selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dira Ernawati,ST MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri UPN "Veteran" JawaTimur.
4. Bapak Ir. Didi Samanhudi, MMT, selaku Pembimbing Skripsi saya.
5. Bapak Ibu Dosen Lainnya yang sudah membantu kelancaran proses skripsi

saya.

6. Kepada Bapak Sarwadi selaku pemilik Bengkel Abadi Motor Mojoagung yang sudah memberikan izin kepada saya untuk menjadikan tempat kerjanya sebagai lokasi penelitian saya.
7. Terima kasih kepada orang tua saya yang selalu senantiasa menasehati, membimbing, dan memberikan arahan yang baik serta selalu mendoakan saya.
8. Untuk sahabat spesial saya, Frydella Krisna Putri, Zella Azzahra Achmadani, Bayu Frastra dan Abdurrahman yang sudah menyemangati, memotivasi, pendengar keluh kesah dan tempat bertukar pikiran selama proses pengerjaan skripsi saya serta teman-teman yang lain yang tidak bisa satu persatu saya sebutkan. Yang tentunya ikut menemani saya selama menyelesaikan skripsi saya ini.
9. Untuk penyemangat virtual aku, 7 bujangan tercinta Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Hosoek, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang secara tidak langsung memberi semangat pada diri saya.
10. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penyusun menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, saran dan kritik yang membangun akan penyusun terima. Akhir kata semoga Laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang

berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan berkat kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penyusun, Amin.

Surabaya, 29 Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Asumsi .....	4
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 .....	8
2.2 Kualitas.....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	9



2.3	Kepuasan .....	11
2.3.1	Pengertian Kepuasan.....	11
2.4	Jasa Pelayanan .....	12
2.4.1	Pengertian Jasa Pelayanan.....	12
2.4.2	Karakteristik Pelayanan Jasa.....	12
2.5	Kualitas Pelayanan .....	14
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.5.2	Ukuran Kualitas Pelayanan .....	17
2.5.3	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.6	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	25
2.6.2	Ukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
2.6.3	Faktor yang Mempengaruhi .....	30
2.6.4	Metode Pengukuran .....	36
2.7	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	37
2.7.1	Langkah-Langkah .....	38
2.8	Populasi dan sampel .....	39
2.8.1	Populasi.....	39
2.8.2	Sampel.....	39
2.9	Pengujian Statistik .....	44
2.9.1	Uji Kecukupan Data.....	44
2.9.2	Uji Validitas .....	45
2.9.3	Uji Realibilitas .....	46

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	47
3.2	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	47
3.2.1	Variabel Bebas .....	47
3.2.2	Variabel Terikat .....	49
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	49
3.4	Metode Pengolahan Data.....	49
3.5	Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	55
4.2	Penyusunan Kuesioner dan Penentuan Jumlah Sampel .....	56
4.2.1	Penyusunan Kuesioner .....	56
4.2.2	Penentuan Jumlah Sampel.....	57
4.3	Penyebaran Kuesioner .....	58
4.4	Uji Kecukupan Data .....	59
4.5	Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.5.1	Uji Validitas .....	60
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.6	Pengolahan Data menggunakan Metode <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV) .....	64
4.7	Hasil dan Pembahasan .....	73
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1	Kesimpulan.....	78

5.2	Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.1 Atribut Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Abadi Motor .....	52
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	56
Tabel 4.4 Uji Validitas Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.5 Uji Validitas Indikator Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	60
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan & Kepentingan Pelanggan.....	62
Tabel 4.7 Hasil $\bar{X}_t$ dan $\bar{Y}_t$ .....	63
Tabel 4.8 Hasil ACV Pada Setiap Atribut .....	65
Tabel 4.9 Hasil Nilai $\bar{Y}_t$ Pada Setiap Atribut .....	66
Tabel 4.10 Hasil UDCV Pada Setiap Atribut.....	67
Tabel 4.11 Hasil UDCV - ACV Untuk Indeks PGCV .....	69
Tabel 4.12 Perangkingan Indeks PGCV .....	70
Tabel 4.13 Urutan Perangkingan Hasil Indeks PGCV.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kepuasan Pelanggan Menurut Guiltinan.....	31
Gambar 2.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	38
Gambar 2.3 Teknik <i>Simple Random Sampling</i> .....	38
Gambar 2.4 Teknik <i>Stratified Random Sampling</i> .....	39
Gambar 2.5 Teknik <i>Disproportone Stratified Random Sampling</i> .....	39
Gambar 2.6 Teknik <i>Cluster Random Sampling</i> .....	40
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil rekap kuesioner persepsi
- Lampiran 2. Hasil rekap kuesioner harapan
- Lampiran 3. R table
- Lampiran 4. Pengolahan data uji validitas pada indikator tingkat kepuasan pelanggan
- Lampiran 5. Pengolahan data uji validitas pada indikator tingkat kepentingan pelanggan
- Lampiran 6. Pengolahan data Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Perhitungan Manual
- Lampiran 8. Perhitungan manual Pada Setiap Atribut
- Lampiran 9. Perhitungan Manual UDCV pada tiap atribut

## **ABSTRAK**

*Bengkel Abadi Motor merupakan salah satu penyedia layanan kendaraan bermotor di Mojoagung yang melayani jual beli sepeda motor bekas serta menyediakan suku cadang baru dan bekas. Kepuasan pelanggan dapat terjadi kapan saja. Hal ini membuat Bengkel Abadi Motor harus memiliki cara untuk meningkatkan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode Potensi Keuntungan dalam Nilai Pelanggan untuk mengetahui faktor ini, dapat ditentukan masalah yang membuat kepuasan pelanggan menurun dan sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan dan atribut apa yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Atribut yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanan adalah atribut (T4). Fasilitas umum yang memadai (Toilet, Ruang Tunggu, Parkir) dengan nilai indeks PGCV sebesar 13,05. Yang kedua adalah atribut (Re3). Akurasi perhitungan kasir dengan nilai inses PGCV 12,06. Ketiga adalah atribut (E1) yaitu J. Keramahan pada konsumen dengan nilai indeks PGCV sebesar 11,98. Saran yang diberikan bagi Bengkel Abadi Motor untuk mengevaluasi kualitas layanan secara berkala sehingga mengetahui kualitas layanan yang dirasakan kurang oleh pelanggan dapat ditingkatkan untuk kepuasan pelanggan.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Potensi Keuntungan dalam Nilai Pelanggan.*

## **ABSTRACT**

*Bengkel Abadi Motor is one of the providers of motor vehicle service in Mojoagung that serves the sale and purchase of used motorcycles and provides new and used spare parts. Customer satisfaction can occur at any time. This makes Abadi Motor Workshop must have a way to improve the quality of service to provide customer satisfaction as a service user. This research uses the Potential Gain in Customer Value method to know this factor, it can be determined problems that make customer satisfaction decrease so that it will be known the level of consumer satisfaction with the quality of service and what attributes are prioritized to be improved. Attributes that are a priority for improvement to improve service quality attributes (T4). Adequate public facilities (Toilet, Waiting Room, Parking) with a PGCV index value of 13.05. The second is an attribute (Re3). Accuracy of cashier calculation with PGCV in cest value of 12.06. The third is the attribute (E1) namely J. Friendliness in consumers with a PGCV index value of 11.98. The advice is given for Abadi Motor Workshop to evaluate the quality of service regularly so that knowing the quality of service perceived less by customers can be improved for customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer satisfaction , Service Quality, Potential Gain in Customer Value.*