

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO**

SKRIPSI



Oleh:

SELVIANA ROHMATUS DANIA

NPM. 21032010007

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

2025

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

SELVIANA ROHMATUS DANIA

21032010007

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

SELVIANA ROHMATUS DANIA

21032010007

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

SELVIANA ROHMATUS DANIA
NPM. 21032010007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

JAWA TIMUR

SURABAYA

2025

SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA DENGAN
METODE SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO**

Disusun Oleh:

SELVIANA ROHMATUS DANIA

21032010007

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 20 Januari 2025

Tim Penguji :

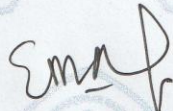
1.



Enny Ariyani, ST., MT.

NIP. 19700928 202121 2 002

2.



Nur Rahmawati, ST., MT., CSCA

NIP. 19870801 201903 2 012

Pembimbing :

1.



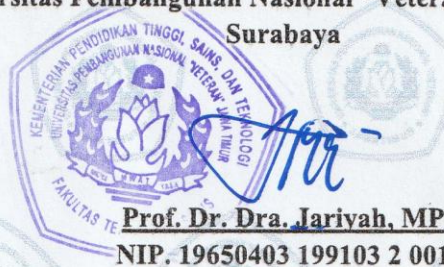
Dwi Sukma Donorivanto, S.T., M.T

NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya



Prof. Dr. Dra. Jarivah, MP

NIP. 19650403 199103 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294

KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Selviana Rohmatus Dania
NPM : 21032010007
Program Studi : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / tidak ada revisi *) ~~PRA RENCANA (DESAIN) /
SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Juli, TA 2024/2025.

Dengan judul : **ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN MODEL
KANO**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT.
2. Enny Ariyani, ST., MT.
3. Nur Rahmawati, ST., MT., CSCA

(*Dwi Sukma*)
(*Enny Ariyani*)
(*Nur Rahmawati*)

Surabaya, 20 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dwi Sukma

Dwi Sukma Donoriyanto, S.T., M.T

NIP. 19810726 200501 1 002

Catatan: *) coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI



Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya. Telp (031) 8706369. Fax (031) 8706372 Surabaya 60294

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selviana Rohmatius Dania
NPM : 21032010007
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : JL. Rambutan, Tumapel, Gedangan, Jawa Timur
No. HP : 082140752748
Alamat e-mail : selvianarohmatiusdania@gmail.com

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

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UD. USAHA KITA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN MODEL KANO

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 dan Sains 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, 20 Januari 2025

Mengetahui,
Koorprogdi Teknik Industri

Ir. Rusindiyanto, MT
NIP. 19650225 199203 1 001

Yang Membuat Pernyataan



Selviana Rohmatius Dania
NPM. 21032010007

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan UD. Usaha Kita dengan Metode *Service Quality* dan Model Kano” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penyusun menyadari bahwa laporan ini tidaklah mungkin tercipta dengan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta ilmunya untuk memberikan bimbingan, masukan, dan dorongan yang tentunya memberikan motivasi dan semangat dalam pelaksanaan dan penyelesaian tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Prof. DR. Ir. Akmad Fauzi MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing utama Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu selaku Dosen Penguji yang telah membantu dalam perbaikan Tugas Akhir penulis beserta bantuan-bantuan lainnya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang pernah mengajar dan membimbing penulis dan juga staff Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam proses pencapaian tugas akhir ini.
7. Terimakasih kepada orang tua dan keluarga tercinta yaitu ayah Syamsul Huda dan Bunda Haniyatus Sholihah yang senantiasa mendoakan, memberikan perhatian, dukungan moril maupun materil serta doa restu yang diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita.
8. Adik penulis yaitu Aulia Syifa’ur Rahma atas segala hiburan, bantuan, dorongan yang membuat penulis senang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Saudara penulis yaitu Mas Fani dan Mas Wawan yang selalu menciptakan lingkungan yang nyaman dan penuh kasih sayang.
10. Secara khusus, saya ingin menyampaikan terimakasih kepada Mas Imam. terima kasih atas segala dukungan, kesabaran, dan semangat yang kamu berikan selama proses ini. Kehadiranmu telah menjadi bagian penting dari perjalanan saya, memberikan dorongan ketika saya merasa lelah dan menemani di saat-saat sulit. Apa pun yang terjadi, penulis tetap menghargai setiap momen yang telah kita lalui.

11. Teman-teman seperjuangan Dinda Afrilia dan Mariyatul Qibtiyah Anggraeni yang selalu memberikan motivasi, menemani, dan selalu memastikan bahwa penulis baik-baik saja selama proses penyusunan tugas akhir dan terimakasih atas kerja kerasnya selama ini untuk menyelesaikan tugas akhir.
12. Teman-teman dibangku perkuliahan Ucik, Anggel, Dinda, Wardah, Gita, Chatherine, Tina, Viga, Ifah dan Sofia yang telah memotivasi dan memberi dukungan kepada penulis.
13. Seluruh teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang sudah setia memberikan dukungan selama bangku perkuliahan.
14. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri, Selviana Rohmatus Dania. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus ada atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Tugas akhir ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah, apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berbahagia.

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan dapat membantu penulis dimasa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat sekaligus menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan

Surabaya, 20 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRAC.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Asumsi - Asumsi	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Kualitas	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Perspektif Kualitas	12
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Faktor Utama Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	16

2.3.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3	Customer Satisfaction Index (CSI)	18
2.4	Identifikasi Variabel.....	19
2.5	Populasi dan Sampel	20
2.5.1	Populasi	20
2.5.2	Sampel.....	20
2.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	21
2.5.4	Teknik Penentuan Jumlah Sampel	23
2.6	Pengujian Statistik.....	24
2.6.1	Uji Kecukupan Data.....	24
2.6.2	Uji Validitas	24
2.6.3	Uji Reliabilitas	28
2.7	Kuesioner	31
2.8	Skala Likert	32
2.9	<i>Service Quality</i>	33
2.10	Model Kano.....	37
2.11	Penelitian Terdahulu	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.2	Identifikasi Variabel.....	49
3.2.1	Variabel Terikat	49
3.2.2	Variabel Bebas	49
3.3	Populasi dan Penentuan Sampel.....	50
3.4	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Pengumpulan Data	58
4.1.1 Data Dimensi Bukti Fisik (Tangible).....	59
4.1.2 Data Dimensi Keandalan (Reliability).....	60
4.1.3 Data Dimensi Ketanggapan (Responsivness)	60
4.1.4 Data Dimensi Jaminan (Assurance).....	61
4.1.5 Data Dimensi Empati (Emphaty).....	62
4.2 Pengolahan Data.....	62
4.2.1 Penyusunan Kuesioner	62
4.2.2 Uji Kecukupan Data.....	63
4.2.3 Uji Validitas	63
4.2.4 Uji Reliabilitas	66
4.2.5 Perhitungan Nilai Service Quality	67
4.2.6 Metode Kano.....	68
4.2.7 Usulan Perbaikan	73
4.3 Hasil Dan Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Pelanggan Pada UD. Usaha Kita.....	3
Tabel 2.1 <i>Customer Satisfaction Score</i>	19
Tabel 2.2 Instrumen Skala Pengukuran.....	33
Tabel 2.3 Skor Skala Likert.....	33
Tabel 2.4 Evaluasi Model Kano	39
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 2.6 Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan Restoran	42
Tabel 2.7 Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan PT. Graha Service Indonesia.....	43
Tabel 2.8 Atribut Dimensi Kualitas Layanan Bengkel.....	44
Tabel 2.9 Atribut Dimensi Kualitas Layanan Container	44
Tabel 2.10 Atribut Dimensi Kualitas Layanan Coffe Shop.....	45
Tabel 2.11 Atribut Dimensi Kualitas Layanan Bank.....	46
Tabel 2.12 Atribut Dimensi Kualitas Layanan Industri Makanan.....	47
Tabel 3.1 Atribut Layanan.....	50
Tabel 4.1 Atribut Pengukuran Kualitas Layanan	58
Tabel 4.2 Data Dimensi Bukti Fisik.....	59
Tabel 4.3 Data Dimensi Keandalan.....	60
Tabel 4.4 Data Dimensi Ketanggapan.....	61
Tabel 4.5 Data Dimensi Jaminan	61
Tabel 4.6 Data Dimensi Empati	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harapan.....	65

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai <i>Service Quality</i>	67
Tabel 4.11 Tabulasi Setiap Atribut Layanan Kategori Kano	69
Tabel 4.12 Ranking Prioritas Perbaikan dan Peringkatan.....	70
Tabel 4.13 Grade Kategori Kano	72
Tabel 4.14 Rekomendasi Hasil Wawancara	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah - Langkah Pemecahan Masalah.....	53
Gambar 4.1 Diagram Kano	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	xiii
LAMPIRAN B	xiii
LAMPIRAN C	xiii
LAMPIRAN D	xiii
LAMPIRAN E	xv
LAMPIRAN F.....	xvii
LAMPIRAN G.....	xix
LAMPIRAN H.....	xxi

ABSTRAK

UD. Usaha Kita merupakan suatu perusahaan milik perorangan yang berjalan dari tahun 2002 hingga saat ini. Usaha ini memproduksi pembersih porselen yang terbuat dari HCL atau biasa disebut dengan asam klorida dan campuran bahan lainnya. Keluhan layanan pembelian produk pembersih porselen yang diproduksi oleh UD. Usaha Kita menjadi latar belakang mendasar untuk mengidentifikasi atribut produk sehingga dapat mengetahui atribut mana yang perlu diprioritaskan dalam melakukan perbaikan. Sebanyak 30% pelanggan menjawab tidak puas terhadap pelayanan pembelian pembersih porselen pada UD. Usaha Kita dan 70% pelanggan lainnya menjawab puas terhadap pembelian pembersih porselen pada UD. Usaha Kita. Dari permasalahan diatas, untuk penyelesaiannya peneliti menggunakan Metode Servqual (*Service Quality*) dan Model Kano. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh atribut layanan yang termasuk pada kategori prioritas perbaikan dan peningkatan layanan antara lain T1 dengan *gap* -2.85 dan *grade* Model Kano *Must-Be*, T2 dengan *gap* -3.00 dan *grade* Model Kano *Must-Be*, R3 dengan *gap* -3.03 dan *grade* Model Kano *Must-Be*, R4 dengan *gap* -2.58 dan *grade* Model Kano *Attractive*, K1 dengan *gap* -2.91 *grade* Model Kano *Must-Be*, dan A1 dengan *gap* -2.75 dan *grade* Model Kano *Must-Be*. Dengan demikian hal ini perlu dilakukan agar perusahaan mampu memenuhi ekspektasi konsumen terhadap produk yang dihasilkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Model Kano, dan *Service Quality*.

ABSTRAC

UD. Usaha Kita is an individually owned company that has been running from 2002 until now. This business produces porcelain cleaners made from HCL or what is usually called hydrochloric acid and a mixture of other ingredients. Complaints about purchasing services for porcelain cleaning products produced by UD. Our business is the fundamental background for identifying product attributes so that we can know which attributes need to be prioritized in making improvements. As many as 30% of customers answered that they were dissatisfied with the porcelain cleaning service at UD. Usaha Kita and 70% of other customers answered that they were satisfied with purchasing porcelain cleaners from UD. Our Business. From the problem above, to solve it, the researcher used the Servqual (Service Quality) Method and the Kano Model. Based on data processing, the service attributes that are included in the priority category of service improvement and improvement include T1 with a gap of -2.85 and the Kano Must-Be Model grade, T2 with a gap of -3.00 and the Kano Must-Be Model grade, R3 with a gap of -3.03 and Kano Must-Be Model grade, R4 with a gap of -2.58 and Attractive Kano Model grade, K1 with a gap of -2.91 an Kano Must-Be Model grade, and A1 with a gap -2.75 and Must-Be Canoe Model grade. Thus, this needs to be done so that the company is able to meet consumer expectations for the products produced.

Keywords: Customer Satisfaction, Kano Model, and Service Quality.