

**LAPORAN PELAKSANAAN  
PROGRAM MAGANG MANDIRI MBKM  
SEMESTER V TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PRODUKSI KAPAL PADA PT XYZ DENGAN PENDEKATAN  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***



**Disusun Oleh:**

**Nama : Friska Aryanti  
NPM : 22032010136  
Dosen Pembimbing : Ir. Sumiati M. T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN  
PROGRAM MAGANG MANDIRI MBKM**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PRODUKSI KAPAL PADA PT XYZ DENGAN PENDEKATAN  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL)***

**Semester V Tahun Akademik 2024/2025**

Disetujui Oleh,

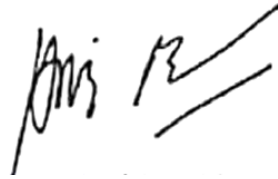
Pembimbing Lapangan

Dosen Pembimbing



Irena Hapsari

NIP. 105204628




Ir. Sumiati. MT

NIP. 196012131991032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Teknik Industri



Ir. Rusindiyanto, MT

NIP. 196502251992031001

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan sebaik-baiknya. Tak lupa sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman penuh ilmu pengetahuan. Laporan pelaksanaan magang mandiri MKBM ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Magang S-1 Teknik Industri di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Program magang ini dilaksanakan di PT PAL Indonesia mulai tanggal 1 Agustus 2024 hingga 31 Desember 2024. Keberhasilan dalam penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang senantiasa melimpah, sehingga penulis diberikan kekuatan dan kelancaran dalam menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Magang Mandiri MBKM ini.
2. Orang Tua, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti dalam setiap langkah penulis.
3. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M. MT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Jariyah, M. P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Ir. Rusindiyanto, M. T., selaku Koordinator Prodi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Ibu Ir. Sumiati M. T., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan dalam pelaksanaan magang dan penyusunan Laporan Pelaksanaan Magang Mandiri MBKM ini.
7. Ibu Fiska, Bapak Jumarma, dan Bapak Samsul, selaku mentor Divisi Penjualan dan Pemasaran Kapal di PT PAL Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama pelaksanaan magang.
8. Ibu Irena Hapsari, yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan Laporan Pelaksanaan Magang Mandiri MBKM.
9. Seluruh jajaran direksi, pimpinan, dan karyawan PT PAL Indonesia, khususnya Divisi Penjualan dan Pemasaran Kapal, yang telah memberikan bantuan dan pengalaman praktis selama kegiatan magang berlangsung.
10. Rekan-Rekan Magang PT PAL Indonesia, Mamed Strong, serta semua pihak yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Pelaksanaan Magang Mandiri MBKM ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik untuk menambah wawasan maupun sebagai referensi yang berguna bagi mahasiswa dan pembaca.

Surabaya, 20 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	2
1.3 Manfaat Magang .....	2
1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang .....	2
<b>BAB II PROFIL MITRA MAGANG.....</b>	<b>3</b>
2.1 Sejarah Mitra Magang .....	3
2.2 Struktur Organisasi & Penjelasan Tugas PT PAL Indonesia .....	4
2.3 Struktur Organisasi & Penjelasan Tugas Departemen .....	8
2.4 Visi dan Misi Perusahaan .....	14
2.5 Bidang Usaha PT PAL Indonesia.....	15
<b>BAB III PELAKSANAAN MAGANG .....</b>	<b>17</b>
3.1 Posisi/Kedudukan Kegiatan Magang.....	17
3.2 Metodologi Penyelesaian Tugas .....	17
3.3 Pembelajaran Hal Baru.....	28
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Kesimpulan .....	29
4.2 Saran .....	29
<b>BAB V REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>30</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT PAL Indonesia.....	3
Gambar 2.2 Logo Defend ID.....	3
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT PAL Indonesia .....	4
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal .....	8
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Departemen Proposal Proyek Kapal.....	9
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Departemen Pengembangan Pasar dan Produk .....	11
Gambar 2.7 Struktur Organisasi Departemen Dukungan Bisnis.....	13
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> .....	22

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Pelanggan .....	20
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Kepuasan pada Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan .....	20
Tabel 3.3 Data Kuesioner Atribut.....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	23
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	24
Tabel 3.4 Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspektasi .....	24
Tabel 3.5 Perhitungan Nilai SERVQUAL ( <i>Gap</i> ) per Atribut.....	25
Tabel 3.6 Pemeringkatan Nilai SERVQUAL ( <i>Gap</i> ) per Atribut .....	25
Tabel 3.7 Perhitungan Nilai SERVQUAL ( <i>Gap</i> ) per Dimensi.....	26
Tabel 3.8 Pemeringkatan Nilai SERVQUAL ( <i>Gap</i> ) per Dimensi .....	26
Tabel 3.9 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Keseluruhan .....	26