

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN DISTRIBUSI DENGAN PENDEKATAN *PHYSICAL
DISTRIBUTION SERVICE QUALITY* (PDSQ) DI CV X SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

MOCHAMMAD FAHMI YUNUS

1332010090

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2018

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DISTRIBUSI DENGAN PENDEKATAN *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY (PSDQ)* DI CV. X SURABAYA**

Oleh :

MOCHAMMAD FAHMI YUNUS
NPM. 1332010090

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 Mei 2018

Tim Penguji :

1.


Ir. Sumiati, MT
NPT. 19601213 199103 2 001

2.


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
NIP. 19611130 199003 1 001

3.


Dwi Sukma Donoriyanto, ST MT
NIP. 19810726 200501 1 002

Pembimbing :

1.


Dwi Sukma Donoriyanto, ST MT
NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya
2018


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

ABSTRACT

Manufacturing companies require a variety of resources in carrying out their production activities, including: raw materials, labor, machinery, work methods, information resources and others. Companies must spend a lot of money to provide these resources in order to support the achievement of the company's goal of producing quality products and have high competitiveness.

CV. Surya Indah Panel is one of the business that is engaged in manufacturing. CV. Surya Indah Panel is also a company that receives the manufacture of electrical control panels. The problems faced by CV. Surya Indah Panel is in fulfilling the quality of distributing CV. Surya Indah Panel is not stable yet. Therefore, if the measurement is good, it can be used as the basis for measuring the quality of distribution for the next year.

The purpose of this research is to analyze the level of customer satisfaction on the quality of distribution service using Physical Distribution Service Quality (PDSQ) method.

Based on data processing that has been done then it can be concluded that the level of customer satisfaction on the quality of distribution services in CV. Surya Indah Panel can be seen on the Customer Satisfaction Index which shows the value of 0.840. This means that customers CV. Surya Indah Panel is satisfied with the distribution service provided. Proposed improvements to improve the quality of distribution services in CV. Surya Indah Panel can be done by prioritizing improvement on attributes that have low customer satisfaction index value.

Keyword : Physical Distribution Service Quality, Expectation, Perception, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Perusahaan manufaktur membutuhkan berbagai macam sumber daya dalam menjalankan aktivitas produksinya, antara lain: bahan baku, tenaga kerja, mesin, metode kerja, sumber daya informasi dan lain-lain. Perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk menyediakan sumber daya tersebut guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan yaitu menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki daya saing tinggi.

CV. Surya Indah Panel merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang manufaktur. CV. Surya Indah Panel juga merupakan perusahaan yang menerima pembuatan panel kontrol listrik. Permasalahan yang dihadapi oleh CV. Surya Indah Panel adalah dalam memenuhi tersebut kualitas pendistribusian CV. Surya Indah Panel belum stabil. Untuk itu apabila pengukuran ini bagus, maka dapat digunakan sebagai dasar pengukuran kualitas distribusi untuk tahun berikutnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan distribusi.

Berdasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi di CV. Surya Indah Panel dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Pelanggan yang menunjukkan nilai sebesar 0,840. Artinya pelanggan CV. Surya Indah Panel sudah merasa puas akan layanan distribusi yang diberikan. Usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan distribusi di CV. Surya Indah Panel dapat dilakukan dengan memprioritaskan perbaikan pada atribut-atribut yang memiliki nilai indeks kepuasan pelanggan rendah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Distribusi Fisik, Harapan, Persepsi, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi (Tugas Akhir) dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Distribusi Panel Dengan *Physical Distribution Service Quality* Di CV. X Surabaya**”. Tujuan dari penulisan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan tingkat sarjana Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, pengarahan, dukungan, semangat dan doa dari berbagai pihak selama pelaksanaan dan penyusunan Skripsi (Tugas Akhir) ini. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan banyak terima kasih, antara lain kepada :

1. Bpk. Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, 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 Dr. Ir. Handoyo, MT. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Dwi Sukma Donoriyanto ST. MT selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Untuk kedua orang tua saya yang selalu mendoakan yang terbaik, memberikan support dan membiayai saya hingga mencapai gelar sarjana.
6. Untuk Saudara-saudara saya yang selalu selalu menanyakan kapan lulus.
7. Teman-teman mahasiswa Jurusan Teknik Industri angkatan 2013 terutama buat keluarga besar OJO DUMEH terima kasih untuk semangat, bantuan dan kerjasama yang baik selama perjalanan kuliah ini.
8. Terima kasih pada sahabat saya Hidayatur Rohma P yang selalu memberikan semangat dan inspirasi guna menyelesaikan laporan skripsi
9. Terima kasih squad WIAZ yang telah memberikan support kepada saya ketika saya putus asa.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila dalam Laporan Skripsi (Tugas Akhir) ini terdapat banyak kesalahan dan kekurangan yang tidak disengaja karena keterbatasan penulis. Penulis mengharapkan dengan adanya penulisan laporan ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 31 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	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 Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Distribusi	7
2.1.1 Manajemen Distribusi	9
2.1.2 Macam-macam Saluran Distribusi	11
2.1.3 Fungsi Saluran Distribusi	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas	14
2.2.2 Pengertian Layanan	16

2.3	Dimensi Kualitas Layanan	17
2.3.1	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	19
2.4	Kepuasan Pelanggan	21
2.5	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.6	<i>Physical Distribution Service Quality (PDSQ)</i>	25
2.7	Uji Data	28
2.8	Uji Hipotesis	31
2.9	Uji <i>Sign</i>	33
2.10	Skala Likers.....	33
2.11	Penelitian Terdahulu	35
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
	Variabel	39
3.2.1	Identifikasi Variabel	39
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	40
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data	49
4.1.1	Data Dimensi Dan Atribut Persepsi Dan	
	Harapan Pelanggan	49
4.1.2	Pembuatan Kuisisioner	49
4.1.3	Penyebaran Kuisisioner	50
4.2	Pengolahan Data	51
4.2.1	Uji Validitas	51

4.2.2 Uji Reliabilitas	53
4.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	54
4.3.1 Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut Kuisisioner	54
4.3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	55
4.3.3 Peringkat Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	56
4.3.4 Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi Kuisisioner	57
4.3.5 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi	58
4.4 Uji Hipotesis	60
4.5 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Kuisisioner	35
Tabel 4.1 Atribut-Atribut Kualitas Jasa Distribusi	49
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	53
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi Dan Harapan Pelanggan	54
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut	55
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	56
Tabel 4.7 Peringkat Indeks Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.8 Perankingan Peringkat Indeks Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi	58
Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi	59
Tabel 4.11 Usulan Perbaikan Atribut Kualitas Layanan Distribusi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	42
Gambar 4.1 <i>Output Uji Sign Dimensi Timelines</i>	61
Gambar 4.2 <i>Output Uji Sign Dimensi Availability</i>	62
Gambar 4.3 <i>Output Uji Sign Dimensi Condition</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuisisioner
- Lampiran I A : Rekapitulasi Data Kuisisioner
- Lampiran I B : Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut
- Lampiran I C : Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi
- Lampiran II : Output Uji Validitas
- Lampiran II A : Perhitungan Manual Uji Validitas (Persepsi)
- Lampiran II B : Perhitungan Manual Uji Validitas (Harapan)
- Lampiran III : Output Uji Reliabilitas
- Lampiran IV : Tabel r
- Lampiran V : Tabel h
- Lampiran VI : Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut
- Lampiran VI A : Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi
- Lampiran VII : Gambar Produk