

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL**

(Studi kasus pada Bengkel Mobil PT. Karya Zirang Utama Daihatsu – Sudirman
Semarang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi pada Program Studi
Teknik Industri Jenjang Program Strata 1



Oleh :

RIYANTO

16.04.61.0008

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
SEMARANG**

2020

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN SKRIPSI

Saya, Riyanto dengan ini menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul :
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL

Adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah
sebagian atau sepenuhnya atas nama saya atau pihak lain.

(Riyanto)

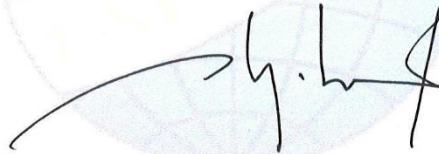
NIM : 16.04.61.0008

Disetujui oleh Pembimbing

Kami setuju Laporan tersebut diajukan untuk Ujian Skripsi

Semarang, 6 Februari 2020

Pembimbing



Antoni Yohanes.,S.T.,M.T.

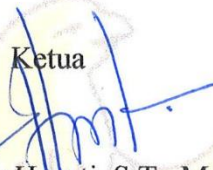
NIDN. 0617067502

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan didepan tim dosen penguji Skripsi Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program Strata 1, Program Studi Teknik Industri.

Semarang, 14 Februari 2020

Ketua


(Ir. Enty Nur Hayati, S.T., M.T.)

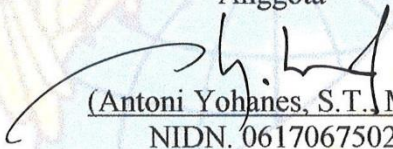
NIDN. 0620067401

Sekretaris


(Ir. Firman Ardiansyah Ekoanindiyo, S.T., M.T.)

NIDN. 0609057701

Anggota


(Antoni Yohanes, S.T., M.T.)

NIDN. 0617067502

Mengetahui

UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

Fakultas Teknik

Dekan


(Dr. Dra. Lic Liana, M.Msi)

NIDN. 0603036501



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Tuhan tidak menyuruh kita hanya untuk sukses ”

“Tetapi tuhan menyuruh kita untuk berjuang tanpa henti”

PERSEMBAHAN

Karya ini khusus kupersembahkan kepada :

- Untuk yang terkasih kedua orang tua yang tercinta, wabil khusus Ibu saya tercinta, dan selalu mendukung sepenuhnya, terimakasih atas segala doa dan dukungan, semangat tak kenal lelah dan segala sesuatu yang telah diberikan kepadaku.
- Kedua kakak, serta keluarga besar dari bapak dan ibu.
- Dekan Fakultas Teknik, Ka-Prodi Teknik Industri, dan seluruh dosen di fakultas Teknik yang telah membimbing saya selama berada di
- Dan Sahabat-sahabat tercinta Kelas JSM, banyak cerita yang dilalui dihari sabtu dan minggu ketika di kampus, the hangat dan nasi kotak yang dirindukan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri Unisbank Semarang” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada yang terhormat:

1. Kepada Ibu dan Bapak saya, trimakasih atas do’a cinta, kasih sayang, dan segala nasehat dukungan serta motivasinya teruslah jadi mentor terbaik.
2. Kepada Dr.Dra.Lie Liana,M.MSI selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
3. Kepada Ibu Ir. Enty Nurhayati, S.T., M.T. selaku Ketua program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
4. Kepada Bapak Antoni Yohanes., S.T., M.T selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada Bapak Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T selaku dosen wali, terimakasih atas bantuan waktu dan nasehatnya.
6. Kepada Bapak Yudi selaku Petugas TU dan Mbak Nia selaku Petugas Kebersihan.
7. Untuk Kakak dan kakak iparku terimakasih sudah mau direpotkan.

8. Sahabat dan teman – teman tercinta mahasiswa teknik industri angkatan kelas JSM, indahny kuliah dengan nasi kotak.
9. Almamater Fakultas Teknik Progam Studi Teknik Industri Universitas Stikubank Semarang.
10. Kepada seluruh staf kepengurusan Universitas Stikubank Semarang, kepada Admin Mbak dan Mas, mas yang jaga loker tas. Saya Ucapkan banyak-banyak trima kasih, serta teman-teman yang telah terlibat dari awal sampai akhir yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Semoga kita semua Tetap Robbana Atina Fidunya Hasanah Wa Fil Akhiroti hasanah waqina'adzabannar. “ Ya Tuhan Kami, berikanlah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di Akhirat dan peliharalah kami dari siksa Api Neraka” (QS. Al Baqarah 201), Aamiin.

Pada akhirnya penulis berharap laporan ini dapat berguna bagi lembaga dan mahasiswa Fakultas Teknik dan semua pihak yang terkait. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak sehingga laporan ini akan lebih bermanfaat.



(Riyanto)

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG

Skripsi Strata 1 Program Studi Teknik Industri
Semester Ganjil Tahun 2020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION WITH SERVQUAL METHOD***

ABSTRAK

Berdirinya Zirang Group diawali berdirinya sebuah perusahaan yang bernama PT. Zirang Jaya pada tahun 1981, yang bergerak dibidang jasa anti karat kendaraan roda empat. Yang mempunyai merek Ziebrat, seiring dengan perkembangan dunia otomotif. Zirang Group juga mengembangkan industri jasa lainnya, salah satunya adalah Bengkel PT. Karya Zirang Utama yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.182 Semarang, yang khusus menagani kendaraan bermerek Daihatsu. Semakin berkembangnya dunia industri, terutama dalam industry jasa pelayanan, Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan apakah pelayanan yang diberikan oleh Bengkel PT. Karya Zirang Utama-Sudirman Semarang, sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dengan lima dimensi yaitu *Tangible (X1)*, *Reliability (X2)*, *Responsiveness (X3)*, *Assurance (X4)*, dan *Empaty (X5)*. Dan melakukan pemetaan dengan diagram kartesius, untuk mengetahui atribut yang berada pada kuadran I, II,III dan IV.

Nilai kulitis pelayanan(Q) dari kelima dimensi servqual *Tangible* 0.876, *Reliability* 0.903, *Responsiveness* 0.961, *Assurance* 0.921, *Empaty* 0.933, dan nilai rata-rata dari kelima dimensi *servqual* adalah 0.918, hasil olah diagram kartesius yang menjadi prioritas utama hanya satu atribut X5.5 perusahaan bersedia menerima kritik dan saran.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*

ABSTRACT

The establishment of the Zirang Group began with the establishment of a company called PT. Zirang Jaya in 1981, which engaged in anti-rust four-wheeled vehicle services. Which has the Ziebrat brand, along with the development of the automotive world. Zirang Group also develops other service industries, one of which is PT. Karya Zirang Utama located at Jl. Jendral Sudirman No.182 Semarang, which specializes in Daihatsu branded vehicles. The development of the industrial world, especially in the service industry, this study aims to measure the level of customer satisfaction whether the services provided by PT. Karya Zirang Utama-Sudirman Semarang, is in accordance with customer expectations.


The method used in this study uses the Service Quality (SERVQUAL) method with five dimensions, namely Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empaty (X5). And do the mapping with Cartesian diagram, to determine the attributes that are in quadrants I, II, III and IV.

The quality of service (Q) of the five dimensions of Tangible service is 0.876, Reliability 0.903, Responsiveness 0.961, Assurance 0.921, Empaty 0.933, and the average value of the five dimensions of service is 0.918, the results of the Cartesian diagram which become the main priority are only one attribute X5. 5 companies are willing to accept criticism and suggestions.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual*

Semarang, 14 Februari 2020

Pembimbing


(Antoni Yohanes.,S.T.,M.T.)
NIDN. 061706750

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	<u>ix</u>
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Pelanggan.....	6
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	6
2.1.2. Ekpektasi atau Persepsi Pelanggan.....	7
2.1.3. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2. Jasa.....	13
2.2.1. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	14
2.2.2. Prespektif Kualitas Jasa.....	15
2.2.3. Karakteristik Jasa.....	16
2.2.4. Klasifikasi Jasa.....	17
2.2.5. Pelayanan atau Service.....	19

2.2.6. Faktor-faktor Pelayanan atau Servie.....	19
2.3. Hipotesis.....	21
2.4. Kuesioner.....	22
2.4.1. Tujuan Kuesioner.....	23
2.4.2. Fungsi Kuesioner.....	23
2.4.3. Atribut-atribut Kuesioner.....	23
2.4.4. Desain Kuesioner.....	25
2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
2.6. Uji Normalitas.....	29
2.7. Populasi dan sampel.....	29
2.7.1. Ukuran sampel.....	31
2.7.2. Metode Pengambilan Sampel.....	33
2.7. <i>SERVQUAL</i>	35
2.8. Diagram Kartesius.....	39
2.9. <i>Skala Likert</i>	40
2.10. <i>Gap Research</i>	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.2. Data.....	42
3.3. Metodologi Penelitian.....	42
3.3.1. Flow Chart.....	42
3.3.2. Penjelasan Flow Chart.....	42

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pempulan Data.....	46
4.2. Pengolahan Data.....	46
4.2.1. Deskripsi Data.....	46
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.3. Uji Normalitas.....	51
4.4. Pengolahan Data Servqual.....	52

4.4.1. Tangible (Bukti fisik).....	52
4.4.2. Reliability (Kehandalan).....	53
4.4.3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	53
4.4.4. Assurance (Jamianan).....	54
4.4.5. Empaty (Empati).....	55
4.4.6. Data Ranging Gap Keseluruhan.....	55
4.4.7. Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	56
4.5. Analisis Diagram Kartesius.....	57
BAB V ANALISIS PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Penelitian Kualitas Jasa Pelayanan.....	62
5.2. Analisis Gap Tiap Atribut.....	62
5.3. Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	65
5.4. Analisis Diagram Kartesius.....	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	68
6.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN 1 Surat Ijin Penelitian	73
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data.....	74
LAMPIRAN 3 Hasil Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
LAMPIRAN 4 Kuesioner.....	87
LAMPIRAN 5 Dokumentasi Penelitian.....	89
LAMPIRAN 6 Lain-lain.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. model ekspektasi pelanggan jasa.....	10
Gambar 2.2. Segitiga Jasa (The Service Triangel).....	14
Gambar 2.4 Model Konseptuasi Pelayanan (Parasuraman, et al, 1990).....	36
Gambar 2.5 Diagram Kartesius.....	37
Gambar 3.1 Flow Chart Metodologi Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden.....	44
Gambar 4.2 Diagram Profil Usia Responden.....	45
Gambar 4.3 Diagram Profil Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Klasifikasi Jasa (Lovelock, 1987, dalam Evans dan Bermans, 1990).....	17
Tabel 2.2. Matrik Proses Jasa.....	18
Tabel 2.3. Dimensi dan Indikator dalam Identifikasi Atribut-atribut Kuesioner	22
Tabel 2.10 <i>Gap Research</i> Penelitian Berdasarkan Objek.....	38
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	48
Tabel 4.3 Tingkat Reliabilitas.....	49
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	49
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible.....	50
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability.....	51
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness.....	51
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance.....	52
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empaty.....	53
Tabel 4.12 Data Rangking Gap Service Quality.....	53
Tabel 4.13 Perhitungan Kualitas pelayanan.....	55
Tabel 4.14 Nilai Rata-rata 20 Atribut Kualitas Pelayanan.....	56