

**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 menangani 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 kualitas 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

