

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI (*CUSTOMER SATISFACTION INDEX*) DAN SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*)

(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)

Diajukan sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Teknik (STRATA-1)



Disusun Oleh:

Nama : HOWARD YADI SAUT
NIM : 2016220902

**FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

2021



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY)**
(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Program Strata Satu (S1) Universitas Darma Persada, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dilingkungan Universitas Darma Persada maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali di bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Agustus 2021



Howard Yadi Saut

LEMBAR PENGESAHAN

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA:

NAMA : HOWARD YADI SAUT

TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN TUGAS AKHIR DI CUCI MOBIL TIRTA
KENCANA DENGAN JUDUL:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI
(CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY)**

(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)



Jakarta, April 2021

DISAHKAN

**PEMILIK CUCI MOBIL TIRTA
KENCANA**

Bpk. Wadi

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI

(CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)

Diajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi di

Jurusan Teknik Industri

Fakultas Teknik

Disusun Oleh:

Nama : HOWARD YADI SAUT*

NIM 2016220902

Jakarta, Agustus 2021

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri

Mengetahui

Pembimbing



Ir. Jamaluddin Purba, MT.



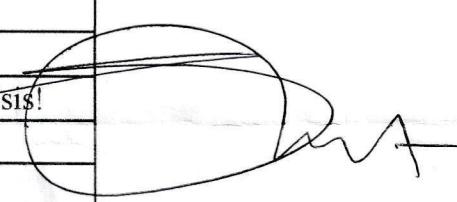
Ir. Atik Kurnianto M., M.Eng.



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Howard Yadi Saut
NIM : 2016220902
Pembimbing : Ir. Atik Kurnianto, M.Eng.
Penguji : 1. DR. Ir. Budi Sumartono, MT.
 2. Ir. Jamaluddin Purba, MT.
 3. DR. Ade Supriatna, ST, MT.

| No | Dosen Penguji | Uraian Perbaikan | Paraf |
|----|-----------------------------|--|---|
| 1 | DR. Ir. Budi Sumartono, MT. | Flowchart harus diawali dengan bagan Mulai! Apakah jenis data yang dipakai pada penelitian? Abstract dan Abstrak tidak diisi dengan nama! Rumusan masalah hanya identifikasi <u>bukan analisis</u> ! Skala Likert termasuk skala NOIR yang mana? Mengapa taraf signifikansi pada uji validitas menggunakan (α) 1%? |  |
| 2 | Ir. Jamaluddin Purba, MT. | Mengapa <i>degree of freedom</i> pada uji validitas menggunakan n-2? Mengapa taraf signifikansi pada uji validitas menggunakan (α) 1%? |  |
| 3 | DR. Ade Supriatna, ST, MT. | Mengapa <i>degree of freedom</i> pada uji validitas menggunakan n-2? Mengapa taraf signifikansi pada uji validitas menggunakan (α) 1%? |  |

Jakarta, 5 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Ir. Jamaluddin Purba, MT.

Disetujui,
Pembimbing

Ir. Atik Kurnianto M., M.Eng.





PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERNYATAAN KESIAPAN SIDANG SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Howard Yadi Saut

NIM : 2016220902

Pada hari ini, Kamis, 5 Agustus 2021 pukul 09.00 WIB telah siap menghadapi Sidang Sarjana sebagai persyaratan dalam memenuhi kurikulum jenjang pendidikan Strata Satu (S1) guna mencapai Gelar Sarjana Teknik Industri, dengan judul Skripsi:

“Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan Servqual (*Service Quality*)”
(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)

Jakarta, 5 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing

Mahasiswa

Ir. Atik Kurnianto M., M.Eng.

Howard Yadi Saut

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan prioritas penting bagi keberlangsungan perusahaan jasa, mengingat pesaing yang semakin banyak mengakibatkan penyedia jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada usaha cuci mobil Tirta Kencana.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan sebagai alat ukur mengetahui besaran nilai kepuasan pelanggan aktual serta metode service kualitas sebagai alat untuk mengetahui nilai gap dan prioritas perbaikan di masa depan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan terhadap lima dimensi jasa yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil pengolahan data nilai indeks kepuasan pelanggan adalah 85,198% yang masuk ke dalam interpretasi puas. Hasil pengolahan data service kualitas berdasarkan nilai rata - rata gap yaitu : tangible (-1,247), reliability (-0,257), responsiveness (-0,387), assurance (-0,320), dan empathy (-0,383). Prioritas perbaikan menggunakan diagram kartesius bisa ditemukan di dalam Kuadran A yang berisikan tiga atribut di dalamnya.

Kata Kunci : **Kepuasan Pelanggan, Customer Satisfaction Index, Service Quality**

ABSTRACT

Customer satisfaction is an important priority for the sustainability of a service company, considering that more business competitors continue to emerge causing service providers should have to improve service quality to meet customer expectations. This research was conducted to determine the level of customer satisfaction in the Tirta Kencana car wash business.

Measurement of customer satisfaction was carried out using the customer satisfaction index method as a measuring tool to determine the actual customer satisfaction value as well the service quality method as a tool to determine the gap value and priority improvements in the future. The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents to determine the level of expectation and satisfaction of five dimensions of services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The results of the customer satisfaction index data processing is 85.198% which included in interpretation of satisfying. The results of quality service based on the average gap values are : tangible (-1,247), reliability (-0,257), responsiveness (-0,387), assurance (-0,320), and empathy (-0,383). Also the priority for improvement using a Cartesian diagram can be found in Quadrant A which contains three attributes in it.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Service Quality*

KATA PENGANTAR

Tiada kata selain mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas terselesaikannya skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY) (Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana)”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syara yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai Gelar Sarjanan pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Darma Persada.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

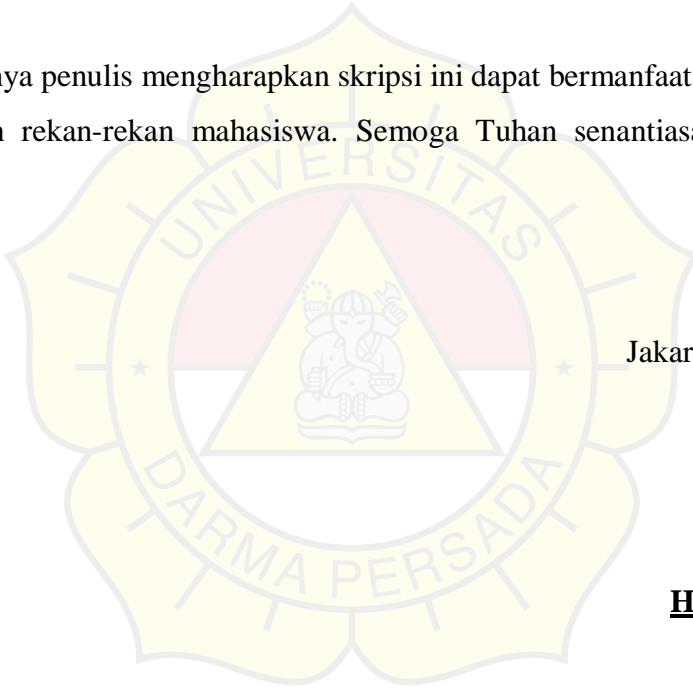
Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa ada bantuan dan kerja sama dari pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong terwujudnya skripsi ini.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Tri Mardjoko, S.E., M.A. selaku Rektor Universitas Darma Persada.
2. Bapak Ir. Agus Sun Sugiharto, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Bapak Ir. Jamaluddin Purba, M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri Universitas Darma Persada.
4. Bapak Ir. Atik Kurnianto M., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dengan penuh dedikasi untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Budi Sumartono, M.T. (Dosen Pengaji I), Bapak Dr. Ade Supriatna, S.T., M.T. (Dosen Pengaji II), dan Bapak Ir. Jamaluddin Purba, M.T. (Dosen Pengaji III)

6. Ibu (+) Senti Siahaan, M.E. dan Bapak Dr. Ade Supriatna, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah mendampingi penulis selama menjalankan proses perkuliahan.
7. Bapak Wadi dan Ibu Ida selaku pemilik usaha Cuci Mobil Tirta Kencana yang telah baik dan ramah memberikan kesempatan untuk penulis dapat melakukan penelitian di tempat usaha beliau.
8. Seluruh civitas akademika Universitas Darma Persada yang telah memberikan pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

Akhirnya penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian dan rekan-rekan mahasiswa. Semoga Tuhan senantiasa memberkati kita semua.



Jakarta, Agustus 2021

Howard Yadi Saut

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 2 |
| 1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Manajemen Kualitas | 5 |
| 2.1.1 Manajemen kualitas Manufaktur | 5 |
| 2.1.2 Manajemen Kualitas Jasa | 6 |
| 2.2 Jasa..... | 7 |
| 2.2.1 Pengertian Jasa..... | 7 |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa..... | 7 |
| 2.2.3 Pengertian Kualitas Jasa..... | 8 |
| 2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa | 10 |
| 2.3 Pelanggan | 10 |
| 2.3.1 Pengertian Pelanggan | 10 |
| 2.3.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.4 <i>Service Quality</i> (ServQual) | 14 |
| 2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 19 |
| 2.6 Teknik Pengumpulan Data | 21 |
| 2.7 Populasi Dan Sampel | 22 |
| 2.7.1 Teknik Pengambilan Sampel | 22 |
| 2.7.2 Ukuran Sampel | 23 |
| 2.7.3 Instrumen Penelitian | 24 |
| 2.8 Pengujian Instrumen Penelitian | 25 |
| 2.8.1 Uji Validitas | 25 |
| 2.8.2 Uji Reliabilitas | 26 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 28 |
| 3.1 Sistematika Penulisan | 28 |
| 3.1.1 Studi Pendahuluan | 28 |
| 3.1.2 Identifikasi Masalah | 28 |
| 3.1.3 Landasan Teori | 28 |
| 3.1.4 Pengumpulan Data | 29 |
| 3.1.5 Pengolahan Data | 32 |
| 3.1.6 Analisis dan Pembahasan | 35 |
| 3.1.7 Kesimpulan dan Saran..... | 37 |
| 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 38 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 39 |
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 39 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 39 |
| 4.1.2 Profil Responden..... | 40 |
| 4.2 Pengolahan Data | 41 |
| 4.2.1 Uji Validitas..... | 41 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.3 Pengolahan Data CSI (Customer Satisfaction Index) | 48 |
| 4.2.4 Pengolahan Data ServQual..... | 49 |
| 4.2.5 Kuadran Persepsi | 54 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | 58 |
| 5.1 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 58 |
| 5.2 Analisis <i>Service Quality</i> (ServQual)..... | 58 |
| 5.3 Analisis Kuadran Persepsi..... | 61 |
| 5.4 Pembahasan Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) | 63 |
| 5.5 Pembahasan Analisis <i>Service Quality</i> (ServQual)..... | 63 |
| 5.6 Pembahasan Analisis Kuadran Persepsi | 64 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 65 |
| 6.2 Saran | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 68 |
| LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 2.1 Skala Indeks Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| Tabel 2.2 Skala Likert..... | 25 |
| Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian | 31 |
| Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Pelayanan..... | 32 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan Pelanggan | 42 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan | 43 |
| Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas | 45 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Pelanggan | 46 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan | 47 |
| Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index | 48 |
| Tabel 4. 7 Hasil Pengolahan Data ServQual Dimensi Tangible..... | 50 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Data ServQual Dimensi Reliability | 50 |
| Tabel 4. 9 Hasil Pengolahan Data ServQual Dimensi Responsiveness | 51 |
| Tabel 4. 10 Hasil Pengolahan Data ServQual Dimensi Assurance | 51 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengolahan Data ServQual Dimensi Empathy | 52 |
| Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Kualitas Layanan Tiap Dimensi | 53 |
| Tabel 4. 13 Hasil Ranking Gap Keseluruhan | 54 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis Persepsi Keseluruhan | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----------|
| Gambar 2.1 Model of Service Quality | 15 |
| Gambar 2.2 Extended Model of Service Quality..... | 17 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 38 |
| Gambar 4. 1 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden..... | 40 |
| Gambar 4. 2 Data Profil Umur Responden..... | 41 |
| Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Analisis Persepsi Keseluruhan | 55 |

