





UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
PERPUSTAKAAN

FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA

---

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

JUDUL SKRIPS I

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGIAN DISTRIBUSI BARANG DAN MAINTENANCE  
BERDASARKAN METODE SERVQUAL DI PT.X

Disusun Oleh:

Nama : JUNAIDI ZEIN BASRI

Nim : 00220001

Menyetujui

Mengetahui

Pembimbing TA

(Ir Atik Kurnianto, M.Eng)



Ka. Jur Teknik Industri

(Ir Atik Kurnianto, M.Eng)

## LEMBAR PENGESAHAN

Menyatakan bahwa :

Nama : JUNAIDI ZEIN BASRI

Nim : 00220001

Juru san : TEKNIK INDUSTRI

Universitas : DARMA PERSADA

Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagian Distribusi  
Barang Dan Maintenance Berdasarkan Metode  
Servqual Di PT.X

Adalah benar telah melakukan penelitian Tugas Akhir di PT. Setra System  
Sentosa.

Mengetahui,



Hendry Nangoy  
Direktur



**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA**

---

**LEMBAR PERNYATAAN**

Nama : JUNAIDI ZEIN BASRI  
Nim : 00220001  
Jurusan : INDUSTRI  
Fakultas : TEKNIK

Menyatakan bahwa Tugas Akhir atau Skripsi ini saya susun sendiri berdasarkan hasil peninjauan, penelitian lapangan, wawancara serta memadukan dengan buku – buku referensi lain yang terkait dan relevan dengan materi Tugas Akhir atau Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 3 Mei 2006

  
600  
Tgl.  
MENE  
KEMPEL

( Junaidi Zein Basri )



## ABSTRAK

Pi. X merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu supplier. Perusahaan sebaiknya melakukan pengembangan secara bertahap dalam memenangkan persaingan. Perusahaan harus mengetahui dengan jelas kebutuhan oleh pelanggan, tetapi juga apa yang diinginkan pelanggan. Salah satu kunci kesuksesan menghadapi kondisi tersebut, harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan. Dengan demikian perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan selama ini supaya dapat diketahui pelayanan apa yang perlu ditingkatkan.

Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian distribusi barang dan maintenance adalah metode Servqual. Metode ini untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness.

Langkah-langkah untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan adalah dengan mengidentifikasi tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi pelanggan, mengukur kesenjangan antara tingkat ekspektasi dengan tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, menghitung nilai Servqual aktual dan menghitung nilai Servqual dengan bobot.

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui kuesioner maka dapat diketahui bahwa pada bagian distribusi barang rata-rata tingkat ekspektasi ialah 4,0189, rata-rata tingkat persepsi 3,5058, tingkat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan ialah -0,5131, nilai Servqual aktual 87,24%, sedangkan untuk nilai Servqual dengan bobot dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pada pelayanan yang menjadi prioritas untuk perbaikan, yaitu dimensi reliability dengan nilai bobot yang paling rendah yaitu -1,820. Pada dimensi reliability hal yang perlu diperbaiki adalah kualitas pelayanannya, mulai dari atribut pelayanan sistem pencacatan pekerja yang akurat dan bebas kesalahan karena atribut ini mempunyai tingkat kesenjangan yang tinggi antara tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi dan hingga perbaikan pada atribut-atribut lainnya di dimensi tersebut. Sedangkan pada bagian maintenance, rata-rata tingkat ekspektasi ialah 3,909, rata-rata tingkat persepsi 3,241, tingkat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan ialah -0,668, nilai Servqual aktual 84,37%. Untuk nilai Servqual dengan bobot dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pada pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi reliability dengan nilai bobot yang paling rendah yaitu -2,070. Pada dimensi reliability hal yang perlu perbaikan adalah kualitas pelayanannya, mulai dari atribut pelayanan pekerja yang harus memenuhi perjanjian kerja sesuai dengan kesepakatan karena atribut ini mempunyai tingkat kesenjangan yang tinggi antara tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi dan akhirnya diikuti perbaikan pada atribut-atribut lainnya di dimensi tersebut.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Adapun Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan program strata satu (S1) Fakultas Teknik Jurusan Industri di Universitas Darma Persada.

Dalam tugas akhir ini, penulis membahas tentang "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bagian Distribusi Barang Dan Maintenance Berdasarkan Metode Servqual di PT. X". Selama penulisan laporan ini banyak menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri dan selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini.
2. Bapak Ir. Herman Noer, ME, selaku Penasehat Akademik.
3. Seluruh Jajaran Dosen dan Karyawan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada Jurusan Teknik Industri, terima kasih atas bantuan dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

4. Bapak. Henry Nangoy, selaku pembimbing serta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam pengambilan data di PT. X.
5. Kedua Orang Tuaku, serta abang-abangku Mirza & Chandra, serta Uni Ruri terima kasih atas doa dan dukungannya.
6. Teman-teman angkatan 2000: Bowo, Gugi, Gatak, Jaka, Jaya, Zainal, Atan, Ti angel (Atik, Nani, Rosa), Aris, Ronan, Indra (Ndoet), Tika, Indira, Maroan (Lay), Agung (Jhon), Amin, Entol, Firman, Reza (Gozer) dan serta seluruh teman-teman fakultas teknik lainnya.
7. Thank's to Jonny, Robby – Ria (Ling-ling), Genggunk, Armando dan Febi yang selama ini telah banyak mensupport dalam Tugas Akhir Saya.
8. Thanks to ida, Ririn, dan Adhy yang telah meminjamkan buku dan memberikan tinta kepada Saya.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis dituliskan satu persatu.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga laporan ini dapat bermanfaat. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan laporan ini. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Juni 2006

Junaidi Zein Basri

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 PEMBatasan MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 METODE PENELITIAN.....	5
1.6 SISTEMATKA PENULISAN.....	5
 <b>BAB II LANDASANTEORI</b>	
2.1 KUALITAS.....	7
2.1.1 Definisi Kualitas.....	7
2.1.1.1 Teknik Pengendalian Kualitas.....	8
2.1.1.2 Manfaat Kualitas.....	17
2.1.2 Definisi Kualitas Jasa.....	18
2.1.3 Definisi Jasa.....	18
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	21
2.1.5 Servqual ( <i>Service quality</i> ).....	23



2.1.6 Langkah Perhitungan Dengan Metode Servqual....	27
2.1.7 Pentingnya Meningkatkan Kualitas.....	33
2.2 KEPUASAN PELANGGAN.....	34
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	34
2.2.2 Definisi Pelanggan.....	35
2.2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	36
2.3 PERILAKU PELANGGAN.....	37
2.3.1 Definisi Perilaku Pelanggan.....	37
2.3.2 Proses Psikologis.....	38
2.4 DISTRIBUSI BARANG.....	39
2.5 PEMELIHARAAN (MAINTENANCE).....	40
2.6 KUESIONER.....	41
2.6.1 Definisi Kuesioner.....	41
2.6.1.2 Jenis Kuesioner.....	41
2.6.1.2 Skala Pengukuran.....	42
2.6.2 Pengujian Kuesioner.....	46
2.6.2.1 Menentukan Jumlah Sampel Minimum.....	46
2.6.2.2 Uji Validitas.....	47
2.6.2.3 Uji Reliabilitas.....	49

### BAB III KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

3.1 STUDI LAPANGAN DAN STUDI PUSTAKA.....	52
3.2 PERUMUSAN DAN TUJUAN PENELITIAN.....	52
3.3 PENGUMPULAN DATA.....	53

3.3.1 Penyusunan Rancangan Kuesioner.....	53
3.3.2 Penyebaran Kuesioner.....	54
<b>3.4 PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>54</b>
3.4.1 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	54
3.4.2 Uji Validitas.....	54
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	55
3.4.4 Perhitungan Servqual.....	55
3.4.4.1 Perhitungan Nilai Ekspektasi.....	55
3.4.4.2 Perhitungan Nilai Persepsi.....	55
3.4.4.3 Perhitungan Tingkat Kepentingan.....	55
3.4.4.4 Perhitungan Gap (Tingkat Kesenjangan).....	56
3.4.4.5 Perhitungan Nilai Servqual Dengan Bobot.....	56
3.4.4.6 Perhitungan Nilai Servqual Aktual.....	56
<b>3.5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
 <b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
<b>4.1 PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>60</b>
4.1.1 Data Primer.....	60
4.1.1.1 Data Perancangan Kuesioner.....	60
4.1.1.2 Data Kuesioner Atas Jawaban Responden.....	71
4.1.2 Data Sekunder.....	72
4.1.2.1 Sejarah Perusahaan.....	72
4.1.2.2 Diagram Aliran Proses Informasi	

Bagian Distribusi Barang Di PT.X.....	73
4.1.2.3 Diagram Aliran Proses Informasi	
Bagian Maintenance Di PT.X.....	77
4.1.2.4 Data Jumlah Pelanggan PT. X.....	81
4.2.PENGOLAHAN DATA.....	81
4.2.1 Uji Validitas.....	81
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	86
4.2.3 Perhitungan Nilai Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Dimensi Q-RATER .....	87
4.2.4 Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi Distribusi Barang.....	90
4.2.5 Perhitungan Nilai Persepsi Responden Dari Segi Distribusi Barang.....	94
4.2.6 Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	97
4.2.7 Perhitungan Nilai Persepsi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	101
4.2.8 Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER Dari Segi Distribusi Barang.....	105
4.2.8.1 Perhitungan Nilai Servqual Untuk Distribusi Barang.....	106
4.2.8.2 Perhitungan Nilai Servqual Dengan Bobot Untuk Distribusi Barang.....	107

4.2.8.3	Perhitungan Nilai Servqual Aktual Untuk Distribusi Barang.....	108
4.2.9	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER Dari Segi Maintenance.....	109
4.2.9.1	Perhitungan Nilai Servqual Untuk Maintenance....	110
4.2.9.2	Perhitungan Nilai Servqual Dengan Sobut Untuk Maintenance.....	111
4.2.9.3	Perhitungan Nilai Servqual Aktual Untuk Maintenance.....	112
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	ANALISIS DARI DISTRIBUSI BARANG.....	114
5.1.1	Analisis Ekspektasi Pelanggan Terhadap Distribusi Barang.....	114
5.1.2	Analisis Ekspektasi Pelanggan Terhadap Distribusi Barang.....	117
5.1.3	Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi Q-RATER Terhadap Distribusi Barang.....	120
5.1.4	Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER Terhadap Distribusi Barang.....	120
5.2	ANALISIS DARI MAINTENANCE.....	127
5.2.1	Analisis Ekspektasi Pelanggan Terhadap Maintenance.....	127



5.2.2 Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Maintenance.....	130
5.2.3 Analisis Tingkat Kepentingan Dimensi Q-RATER Terhadap Maintenance.....	133
5.2.4 Analisis Kualitas Pelayanan Dimensi Q-RATER Terhadap Maintenance.....	135
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 KESIMPULAN.....	140
6.2 SARAN.....	142
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Lembar pemeriksaan data.....	10
Tabel 4.1 Jumlah Pelanggan di PT.X Periode Januari s/d Desember 2005.....	81
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Ekspektasi dari Segi Pengadaan Barang.....	83
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Persepsi dari Segi Pengadaan Barang.....	84
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Ekspektasi dari Segi <i>Maintenance</i> .....	85
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi dari Segi <i>Maintenance</i> .....	85
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Responden Dari Segi Distribusi Barang Terhadap Dimensi Q-RATER.....	89
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> Terhadap Dimensi Q-RATER.....	89
Tabel 4.8 Hasil Nilai Ekspektasi Dari Segi Distribusi Barang.....	91
Tabel 4.9 Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi Distribusi Barang terhadap dimensi Q-RATER.....	93
Tabel 4.10 Hasil Nilai Persepsi Dari Segi Distribusi Barang.....	95
Tabel 4.11 Nilai Persepsi Responden Dari Segi Distribusi Barang terhadap dimensi Q-RATER.....	97
Tabel 4.12 Hasil Nilai Ekspektasi Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	99
Tabel 4.13 Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i>	

terhadap dimensi Q-RATER.....	101
Tabel 4.14 Hasil Nilai Persepsi Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	103
Tabel 4.15 Nilai Persepsi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> terhadap dimensi Q-RATER.....	105
Tabel 4.16 Nilai SERVQUAL Tiap Dimensi Dari Segi Distribusi Barang.....	106
Tabel 4.17 Nilai SERVQUAL Dengan Bobot Tiap Dimensi Q-RATER Dari Segi Distribusi Barang.....	108
Tabel 4.18 Nilai SERVQUAL Aktual Tiap Dimensi Dari Segi Distribusi Barang.....	109
Tabel 4.19 Nilai SERVQUAL Tiap Dimensi Dari Segi <i>Maintenance</i> ..	110
Tabel 4.20 Nilai SERVQUAL Dengan Bobot Tiap Dimensi Q-RATER Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	112
Tabel 4.21 Nilai SERVQUAL Aktual Tiap Dimensi Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	113
Tabel 5.1 Kualitas Pelayanan PT.X Bagian Distribusi Barang.....	125
Tabel 5.2 Kualitas Pelayanan PT.X Bagian <i>Maintenance</i> .....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pareto.....	11
Gambar 2.2 Menentukan pernyataan masalah.....	12
Gambar 2.3 Faktor – faktor penyebab utama.....	13
Gambar 2.4 Penentuan penyebab faktor – faktor lebih rinci.....	13
Gambar 2.5 Diagram Histogram.....	14
Gambar 2.6 Diagram Tebar.....	15
Gambar 2.7 Peta Kendali.....	16
Gambar 3.1 Langkah – langkah Pemecahan Masalah.....	59
Gambar 4.1 Aliran Proses Informasi Bagian Distribusi Barang di PT. X.....	76
Gambar 4.1 Aliran Proses Informasi Bagian <i>Maintenance</i> di PT.X.....	80
Gambar 5.1 Tingkat Ekspektasi Atribut Pelayanan Bagian Distribusi Barang.....	115
Gambar 5.2 Nilai Ekspektasi Dimensi Q-RATER Bagian Distribusi Barang.....	115
Gambar 5.3 Tingkat Persepsi Atribut Pelayanan Bagian Distribusi Barang.....	118
Gambar 5.4 Nilai Persepsi Dimensi Q-RATER Bagian Distribusi Barang.....	118
Gambar 5.5 Tingkat Kepentingan Dimensi Q-RATER Bagian Distribusi Barang.....	122



Gambar 5.6 Nilai Servqual Dimensi Q-RATER Bagian Distribusi Barang.....	123
Gambar 5.7 Nilai Servqual Dengan Bobot Tiap Dimensi Q-RATER Bagian Distribusi Barang.....	127
Gambar 5.8 Tingkat Ekspektasi Atribut Pelayanan Bagian <i>Maintenance</i> .....	128
Gambar 5.9 Nilai Ek spkctasi Dimensi Q-RATER Bagian <i>Maintenance</i> .....	129
Gambar 5.10 Tingkat Persepsi Atribut Pelayanan Bagian <i>Maintenance</i> .....	131
Gambar 5.11 Nilai Persepsi Dimensi Q-RATER Bagian <i>Maintenance</i> ..	131
Gambar 5.12 Tingkat Kepentingan Dimensi Q-RATER Bagian <i>Maintenance</i> .....	135
Gambar 5.13 Nilai Servqual Dimensi Q-RATER Bagian <i>Maintenance</i> .....	135
Gambar 5.14 Nilai Servqual Dengan Bobot Tiap Dimensi Q-RATER Bagian <i>Maintenance</i> .....	139

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Bentuk Rancangan Kuesioner.....	A-1
Lampiran B. Data Jawaban Responden Bagian Ekspektasi Pada Distribusi Barang.....	B-1
Lampiran C. Data Jawaban Responden Bagian Persepsi Pada Distribusi Barang.....	C-1
Lampiran D. Data Jawaban Bagian Ekspektasi Pada <i>Maintenance</i> ....	D-1
Lampiran E. Data Jawaban Bagian Persepsi Pada <i>Maintenance</i> .....	E-1
Lampiran F. Data Jawaban Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi Distribusi Barang.....	F-1
Lampiran G. Data Jawaban Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	G-1
Lampiran H. Uji Validitas Bagian Ekspektasi Pada Distribusi Barang...	H-1
Lampiran I. Uji Validitas Bagian Persepsi Pada Distribusi Barang.....	I-1
Lampiran J. Uji Validitas Bagian Ekspektasi Pada <i>Maintenance</i> .....	J-1
Lampiran K. Uji Validitas Bagian Persepsi Pada <i>Maintenance</i> .....	K-1
Lampiran L. Uji Reliabilitas Bagian Ekspektasi Pada Distribusi Barang..	L-1
Lampiran M. Uji Reliabilitas Bagian Persepsi Pada Dsistribusi Barang....	M-1
Lampiran N. Uji Reliabilitas Bagian Ekspektasi Pada <i>Maintenance</i> .....	N-1
Lampiran O. Uji Reliabilitas Bagian Persepsi Pada <i>Maintenance</i> .....	O-1
Lampiran P. Perhitungan Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi Distribusi Barang.....	P-1

Lampiran Q. Perhitungan Bagian Tingkat Kepentingan Jenis Pelayanan Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	Q-1
Lampiran R. Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi Distribusi Barang Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X.....	R-1
Lampiran S. Perhitungan Nilai Persepsi Responden Dari Segi Distribusi Barang Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X.....	S-1
Lampiran T. Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X.....	T-1
Lampiran U. Perhitungan Nilai Ekspektasi Responden Dari Segi <i>Maintenance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan PT.X.....	U-1
Lampiran V. Perhitungan Nilai SERVQUAL Tiap Atribut Pelayanan Dari Segi Distribusi Barang.....	V-1
Lampiran W. Perhitungan Nilai SERVQUAL Tiap Atribut Pelayanan Dari Segi <i>Maintenance</i> .....	W-1
Lampiran X. Tabel Nilai – Nilai $r$ Product Moment.....	X-1
Lampiran Y. Tabel Kurva Normal.....	Y-1
Lampiran Z. Gambar Struktur Organisasi Perusahaan.....	Z-1
Lampiran AA. Menentukan Jumlah Sampel Minimum.....	AA-1

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan perkembangan dunia industri sekarang ini dan banyaknya persaingan kualitas antar perusahaan, baik industri jasa maupun industri manufaktur, dituntut untuk melakukan pengembangan bisnis dalam memenangkan persaingan. Perusahaan harus mengetahui dengan jelas tidak hanya apa yang dibutuhkan oleh pelanggan, tetapi juga apa yang diinginkan mereka, sehingga salah kunci kesuksesan menghadapi kondisi tersebut adalah perusahaan mampu dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan supplier (pemasok barang) yang sebagai penyedia distribusi barang, jasa tenaga kerja konstruksi dan *maintenance* harus dapat memuaskan pelanggan. Penyediaan teknologi dan ahli tenaga yang berkualitas merupakan strategi yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan.

Dimulai dari kebutuhan akan perubahan internal maupun eksternal di perusahaan tersebut. Kekuatan eksternal yang mendorong diperlukan perubahan berasal dari luar organisasi dan kebutuhannya perubahan kekuatan internal yang berasal dari dalam organisasi sendiri, yaitu dipengaruhi oleh masalah sumber daya manusia dan perilaku atau



keputusan manajerial. Faktor ini menyangkut esensi kualitas kerja yang sesuai dengan tuntutan pasar atau pelanggan, baik kualitas proses sistem kerjanya maupun hasil kerjanya. Suatu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respon secara tepat terhadap setiap perubahan yang ada, baik yang didorong oleh kekuatan eksternal maupun kekuatan internal perusahaan. Semua proses dalam organisasi pada lingkaran tertentu dimana kebutuhan pelanggan terpenuhi sekarang dan dimasa mendatang.

Perusahaan perlu memperhatikan kondisi kerja dan meningkatkan kualitas pelayanan kerja untuk memuaskan pelanggan. Namun pada kenyataannya masih banyak kekurangan-kekurangan dari segi teknis dan manajemennya, dimana penyediaan jasa belum mencapai efisien dan kurang menguntungkan, rendahnya konsistensi dan performansi kerja, antara karyawan pemberi jasa dengan penerima jasa.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap bertahan dan tidak berpaling ke perusahaan lain, yaitu dengan cara melakukan pengukuran dan menganalisis. Perusahaan dapat memperoleh informasi berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan ini untuk dijadikan ukuran untuk mengetahui apakah saat ini perusahaan memberikan pelayanan terhadap pelanggan/konsumen sudah optimal.

Maka dari itu berdasarkan pengukuran dalam penelitian kali ini, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan membuat karakteristik

jasa berdasarkan kelima dimensi (Q-RATER) yang terdapat di dalam metode SERVQUAL dan atribut – atribut apa saja yang bagaimana pelanggan/konsumen merasa tidak puas atau puas sehingga yang diharapkan pelanggan dapat terpenuhi. Karena itu sangat berpengaruh didalam perusahaan dimana keadaan ini dapat menggambarkan apakah perusahaan akan kemajuan ataupun sebaliknya dalam menghadapi persaingan terhadap perusahaan lain dibidang yang sama yaitu supplier.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut dalam memuaskan pelanggan, maka perlu penerapan pada perusahaan tersebut dengan menggunakan metode SERVQUAL (service quality).

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Dalam melakukan penelitian di perusahaan, penulis melakukan penelitian dimana ada beberapa keluhan dari pelanggan antara lain pelanggan merasa kurang terpuaskan dari proses pelayanan diantaranya; ketepatan waktu pelayanan, informasi ke pelanggan, kecepatan waktu proses pelayanannya, dan lain-lain yang diberikan oleh perusahaan, sehingga perusahaan mengalami penurunan order/pemesanan. Berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan penulis melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada bagian distribusi barang dan maintenance.

2. Bagaimana pengaruh dimensi tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

### **1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Untuk memudahkan pembahasan, maka penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan pada penyediaan jasa pelayanan distribusi barang dan maintenance dari segi kepuasan pelanggan.
2. Kondisi perusahaan dalam keadaan stabil.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan tingkat dimensi pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Menganalisis pengaruh dimensi tersebut terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SERVQUAL (service quality).

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan masukan tentang cara pelayanan jasa yang berkualitas dalam memuaskan pelanggan di perusahaan.
2. Memberi masukan tentang penggunaan metode SERVQUAL pada perusahaan umumnya dan mahasiswa khususnya.

## **1.5 METODELOGI PENELITIAN**

Dalam mempelajari dan memecahkan masalah mengenai pengendalian kualitas ini, penulis melakukan penelitian dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder yaitu dengan:

### **1. Studi Lapangan**

Studi lapangan merupakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti yaitu dengan wawancara yang berhubungan dengan penelitian dan mencatat data-data yang diperlukan.

### **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah pembahasan, maka penulisan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi 6 bab sebagai berikut:

### **BABI : PENDAHULUAN**

Berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



**BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori-teori yang relevan dan saling terkait sebagai dasar dalam pemecahan permasalahan yang dibahas.

**BAB III : KERANGKA PEMECAHAN MASALAH**

Berisikan langkah-langkah yang ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan yang dibahas.

**BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Berisikan data-data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan dari perusahaan kemudian dilakukan pengolahan data sesuai dengan landasan teori.

**BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisikan data-data yang didapatkan dari hasil pengolahan data dan kemudian dianalisa.

**BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan kesimpulan dari hasil pengolahan data yang didapat dan saran – saran schubungan pembahasan yang akan dibahas.