

**SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN**  
**JASA SEWA MILIK SEPEDA MOTOR LISTRIK MENGGUNAKAN**  
**METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN**  
***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**Diajukan Untuk Melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Rivaldi Erianto**

**NIM 2019220021**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
JASA SEWA MILIK SEPEDA MOTOR LISTRIK MENGGUNAKAN  
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***



**Nama : Rivaldi Erianto**

**NIM 2019220021**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Teknik Industri**



**(Ario Kurnianto S.TP., M.T.)**

**Menyetujui**

**Dosen Pembimbing**

**(Alfian Destha Joanda S.T., M.T.)**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2023**

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul:

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA SEWA MILIK SEPEDA MOTOR LISTRIK MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS”**

Yang dibuat guna mencukupi Sebagian persyaratan untuk menjadi Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Program Strata Satu (S1) Universitas Darma Persada, sejauh yang saya ketahui karya tulis ini bukan merupakan tiruan atau Salinan dari tesis manapun yang telah diterbitkan sebelumnya atau pernah digunakan untuk mendapat suatu gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Darma Persada maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali pada bagian yang tertera sumber informasi seperti seharusnya.

Jakarta, 15 Mei 2023

  
10000  
METERAI  
TEMPEL  
21924A9X673E53301  
Rivaldi Erianto

## ABSTRAK

*Jasa layanan sewa milik motor listrik merupakan salah satu upaya pemerintah dan swasta dalam menangani peralihan dari kendaraan konvensional kepada kendaraan ramah lingkungan yaitu berbahan bakar listrik, salah satu skema yang di tawarkan untuk memiliki motor listrik yaitu dengan menggunakan layanan sewa milik dimana pengguna hanya perlu datang ke gerai yang telah disediakan dan membawa berkas berkas yang diperlukan.*

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sewa milik motor listrik yang beredar di masyarakat, agar nantinya dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 96 kuisisioner yang pernyataannya termasuk kedalam 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang digunakan untuk mengetahui dan mengkaji pengukuran kepuasan pelanggan layanan sewa milik sepeda motor listrik dengan Customer Satisfaction Index (CSI) dan menganalisis kualitas layanan dengan Importance-Performance Analysis (IPA).*

*Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) PT Semolis Indonesia mendapat skor 0,8027 atau 80,27%, maka pelayanan yang diberikan oleh PT Semolis Indonesia termasuk dalam kategori "Puas". Dapat disimpulkan bahwa kinerja PT Semolis Indonesia sudah cukup bagus, namun perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan PT Semolis Indonesia dapat meningkat.*

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Jasa Sewa Milik**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur atas kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Sewa Milik Sepeda Motor Listrik Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Teknik program studi Teknik Industri, Universitas Darma Persada.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini saya banyak sekali mendapat dukungan semangat dan bantuan baik moral maupun materi, maka dari itu saya mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Alfian Desta Joanda, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing saya, saya sangat berterimakasih sudah banyak meluangkan waktu dan energinya untuk senantiasa membimbing saya dengan sepenuh hati.
2. Bapak Ario Kurnianto, S.TP., M.T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang senantiasa membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi hingga selesai.
3. Bapak Dr. Ade Supriatna, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik.
4. Untuk para dosen Teknik Industri yang saya hormati juga atas arahan dan bimbingan dalam perkuliahan.
5. Untuk kedua orang tua saya yang senantiasa mendukung dan yang selalu mendoakan saya di setiap langkah yang saya jalani.

6. Bapak Hepy Widiyatmoko, S.T. selaku kepala SBU Prima Beton yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan Kerja Praktik di perusahaan yg Bapak pimpin, kepada Bapak Feriyan Cesarudin Iqbal selaku Kepala Produksi yang senantiasa membimbing pada saat saya melakukan kerja praktik, kepada para tim karyawan teknisi, batcher, tim akuntansi, dll yang telah membantu saya beradaptasi di lingkungan kerja yang sebenarnya.
7. Terimakasih kepada teman teman Teknik Industri Angkatan 2019 yang senantiasa mendukung dan menyemangati saya dalam mengerjakan laporan ini.
8. Terimakasih kepada teman teman SCEEBO telah mendukung dan memberikan motivasi dalam studi yang telah saya jalani.

Dengan segala keterbatasan dalam menulis saya menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, untuk segala kritik dan saran saya terima dengan senang hati. Terimakasih.

Jakarta.. 15 Mei 2023



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Ojek <i>Online</i> .....	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4 Peranan Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan.....	16
2.1.9 Skala Pengukuran.....	18
2.1.10 Pengertian Uji Validitas.....	18
2.1.11 Pengertian Uji Reliabilitas.....	19

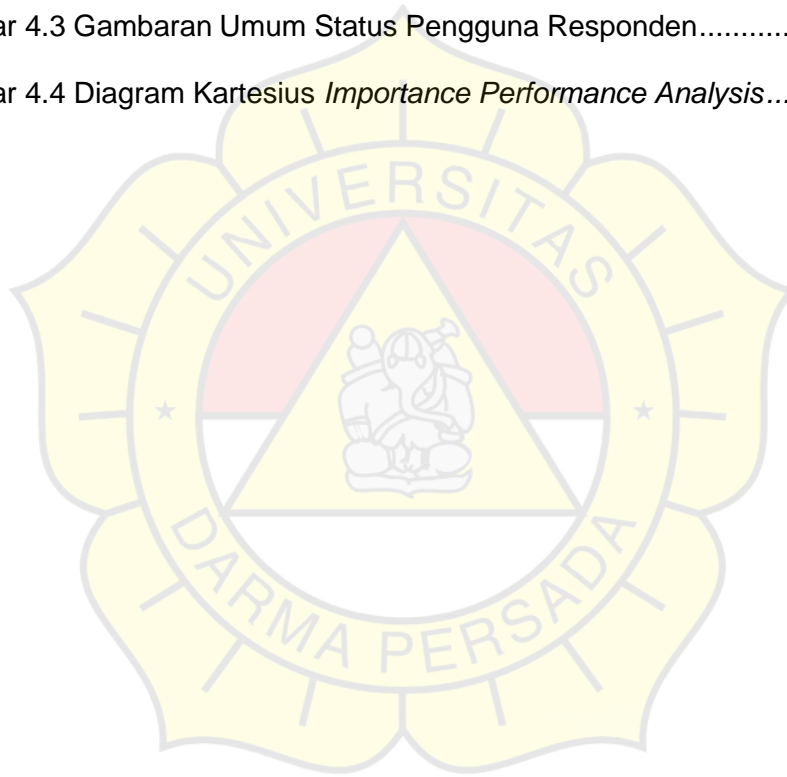
2.2	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	19
2.3	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	21
2.4	Penelitian terdahulu .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Metode Penelitian .....	28
3.1.1	Karakter Partisipan Penelitian.....	28
3.1.2	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.2	Definisi Variabel dan Identifikasi Atribut Penelitian.....	30
3.2.1	Definisi Variabel Penelitian .....	30
3.2.2	Identifikasi Atribut Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel .....	32
3.3.1	Populasi .....	32
3.3.2	Sampel .....	33
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4	Metode Analisis .....	35
3.4.1	Uji Validitas.....	35
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	35
3.5	Langkah-langkah Pengolahan Data .....	41
3.6	Data yang di butuhkan .....	41
3.7	Analisa dan Pembahasan .....	42
3.8	Flowchart penelitian .....	43
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2	Pengolahan Data .....	45
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2.2	Tabulasi Hasil Kuesioner.....	48
4.2.3	R Tabel .....	52
4.2.4	Uji Kecukupan Data.....	53
4.2.5	Uji Validitas .....	54
4.2.6	Uji Reliabilitas.....	57
4.3	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	60
4.3.1	<i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	64
4.3.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	65



4.3.3	<i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	67
4.3.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	68
4.3.5	<i>Customer Satisfaction Index</i> Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	69
4.4	Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	70
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut.....	70
4.4.2	Analisis Diagram Kartesius.....	76
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		82
5.1	Analisa Demografi Responden .....	82
5.2	Analisa Uji Kecukupan Data .....	82
5.3	Uji Validitas .....	83
5.3.1	Analisa Uji Validitas .....	83
5.3.2	Analisa Uji Reliabilitas .....	83
5.4	<i>Customer Satisfaction Index</i> .....	84
5.5	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) dari Diagram Kartesius .....	85
5.5.1	Analisa Tingkat Kesesuaian Atribut .....	86
5.5.2	Analisa Diagram Kartesius .....	87
5.6	Analisa <i>Kelemahan</i> Hasil Penelitian dan Strategi Komprehensif .....	900
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
6.1	Kesimpulan .....	93
6.2	Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN .....		98

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	10
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 3.2 Flowchart Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 4.2 Gambaran Umum Umur Responden .....	47
Gambar 4.3 Gambaran Umum Status Pengguna Responden.....	48
Gambar 4.4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	77



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rentang Skala Indeks Kepuasan Konsumen .....	21
Tabel 3.2 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan.....	22
Tabel 3.3 Penilaian Tingkat Kepuasan.....	22
Tabel 3.4 Pemberian Nilai Skor Berdasarkan Skala Likert Pernyataan .....	30
Tabel 3.5 Identifikasi Atribut Penelitian .....	31
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden.....	46
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Kepuasan .....	49
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Kepentingan .....	50
Tabel 4.4 Skor dan Rata-Rata Hasil Kuesioner.....	51
Tabel 4.5 Distribusi Nilai R Tabel .....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (X) .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Y) .....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Tingkat Kinerja (X) .....	57
Tabel 4.9 Statistik Reliabel Tingkat Kinerja .....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Tingkat Kepentingan (Y).....	59
Tabel 4.11 Statistik Reliabel Tingkat Kepentingan .....	60
Tabel 4.12 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	62
Tabel 4.13 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	64
Tabel 4.14 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ). 66	
Tabel 4.15 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Daya Tanggap.....	67
Tabel 4.16 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	68
Tabel 4.17 Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	69
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan IPA .....	73
Tabel 5.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	98
Lampiran 2 Hasil Output Kuesioner .....	104
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas SPSS .....	106
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas SPSS .....	108

