

LAPORAN KERJA PRAKTEK
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT
MATAHARI DEPARTEMENT STORE DENGAN
METODE SERVICE QUALITY

(Studi Kasus Di Matahari Departement Store Gressmall)



Disusun Oleh :

Nama : Dias Ratna Putri

NIM : 210601033

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN KERJA PRAKTEK
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT
MATAHARI DEPARTEMENT STORE DENGAN
METODE SERVICE QUALITY

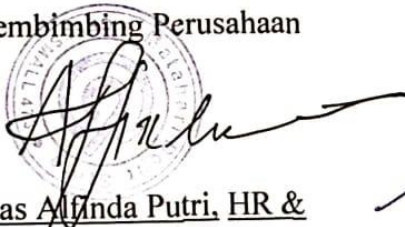
(Studi Kasus Di Matahari Departement Store Gressmall)

Disusun oleh :

Nama : Dias Ratna Putri
NIM : 210601033
Dengan Nilai :

Menyetujui,

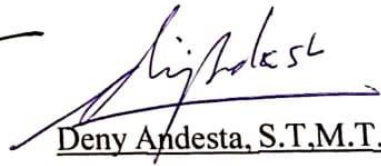
Pembimbing Perusahaan



Tyas Alfinda Putri, HR &
GA Supervisor.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Deny Andesta, S.T.M.T.
NIPDPK :
197401112005011002

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Akhmad Wasiur Rizqi, S.T. M.T.
NIP : 06111809221

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal :

Dengan Nilai :

Dosen Penguji,



Elly Ismiyah S.T., M.T.

NIP : 0611202151

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



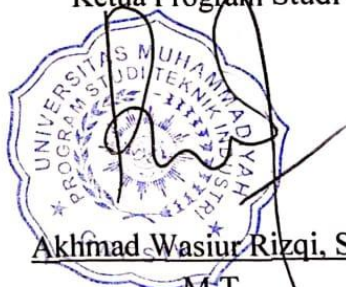
Harunur Rosyid, S.T.,

M.Kom

NIP : 06210408106

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Akhmad Wasiur Rizqi, S.T.,

M.T.

NIP : 06111809221

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Allhamdulillah, Segala puji dan syukur pada Allah SWT, Yang mana telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan Kerja Praktek (KP) yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Di PT. Matahari Departement Store Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Di Matahari Departement Store Gressmall).

Dimana laporan Kerja Praktek (KP) ini dibuat untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi Di PT.Matahari Departement Store Gressmall yang mana terdapat kurangnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan baik dari segi jasa pelayanan dan produk yang dijual. Untuk memenuhi salah satu kewajiban saya dalam memperoleh gelar Strata -1 dengan mengimplementasikan pengetahuan salah satu mata kuliah yang saya dapatkan di jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.

Dalam kesempatan ini pula, saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunya penulisan laporan kerja Pengalaman ini.

1. Kedua orang tua serta keluarga besar, terimakasih atas do'a, cinta, pengorbanan dan dukunganya
2. Harunur Rosyid, S.T., M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Bapak Akhmad Wasiur Rizqi, S.T., M.T, sebagai kepala Program Studi Teknik Industri.
4. Deny Andesta, S.T,M.T.Selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek yang telah membimbing saya
5. Ibu Elly Ismiah, S.T., M.T. sebagai dosen penguji
6. Ibu Tyas Alfinda Putri, Selaku HR & GA Supervisor yang telah mengizinkan saya melaksanakan Kerja Praktek sekaligus menjadi pembimbing lapangan saya
7. Teman seperjuangan saya yang telah mendukung,menemani,dan memotivasi saya dalam menuelsaikan penyusan laporan Kerja Praktek ini dengan lancar.
8. Semua pihak yang tidak sya sebutkan sau persatu yang telah membantu saya dalam penulis selama melakukan kerja praktek.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Laporan Kerja Praktek ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan waktu serta kurangnya kemampuan yang dimiliki penulis maupun pembacanya. Besar harapan aporan ini dapat berguna bagi penulis maupun pembacany. Penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam memilih kata – kata yang kurang berkenan baik yang disengaja maupun tidak disengaja.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya do'a serta ucapan syukur kepada Allah SWT, semoga allah senantiasa membalas kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Gresik,2024

Penulis

Dias Ratna Putri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KERJA PRAKTEK ..**Error!**
Bookmark not defined.

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	12
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Tujuan Kerja Praktek.....	13
1.2 Manfaat Kerja Praktek.....	15
1.3 Sisematika Penulisan	16
BAB II	18
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
2.1 Sejarah perusahaan	18
2.2 Visi dan Misi perusahaan	21
2.2.1 Visi Perusahaan	22
2.2.2 Misi Perusahaan.....	22

2.3	Filosofi Matahari	22
2.4	Nilai – Nilai Budaya Kerja Matahari.....	23
2.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
2.5.1	Deskripsi Tugas	24
2.6	Alamat Perusahaan	27
BAB III.....		28
TOPIK BAHASAN		28
3.1	Latar Belakang Masalah	28
3.2	Rumusan Masalah.....	34
3.3	Tujuan Penelitian.....	34
3.4	Manfaat Penelitian.....	35
3.5	Batasan Masalah.....	35
3.6	Asumsi – Asumsi.....	36
3.8	Skenario Penyelesaian Masalah.....	36
BAB IV.....		40
TINJAUAN PUSTAKA		40
4.1	Definisi Kualitas	40
4.2	Kualitas pelayan.....	41
4.3	Kepuasan pelanggan.....	43
4.4	Pengendalian Persediaan Jasa atau Pelayanan	43
4.5	Karakteristik Jasa.....	47
4.6	Metode Servqual	51

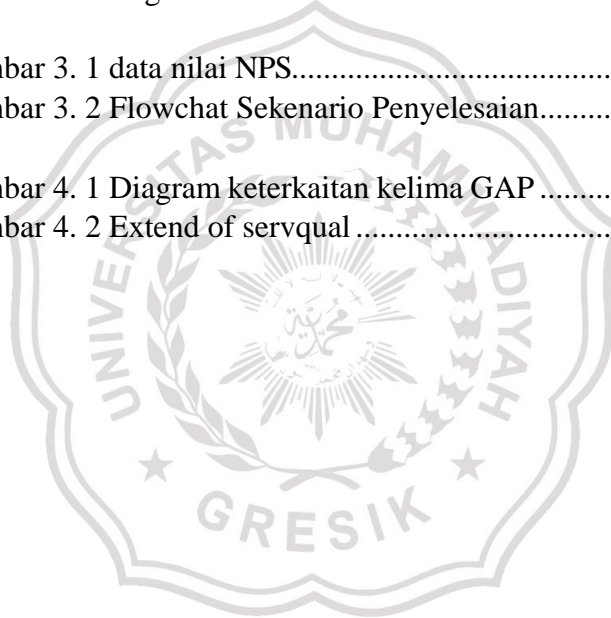
4.6.1	Pengukuran Service Quality.....	57
BAB V	59
PEMBAHASAN	59
5.1	Pengumpulan Data.....	59
5.2	Pengolahan Data	63
5.2.1	Uji Kecukupan Data.....	63
5.2.2	Uji Validitas	64
5.2.3	Uji Reabilitas	69
5.2.4	Pengolahan Data Service Quality	71
5.2.5	Perhitungan Gap Tiap Atribut	75
5.2.6	Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	77
5.3	Analisis Hasil.....	78
5.3.1	Analisis Kecakupan Data.....	79
5.3.2	Analisis Uji Validitas	79
5.3.3	Analisis Uji Reabilitas	79
5.3.4	Analisis Pengolahan Data Service Quality	80
5.3.5	Analisis penghitungan GAP tiap atribut.....	82
5.3.6	Analisis Perhitungan GAP Rata - Rata Tiap Dimensi	83
5.3.7	Saran Perbaikan.....	83
BAB VI	85
PENUTUP	85
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN 1	92

LAMPIRAN 2 93
LAMPIRAN 2 94
LAMPIRAN 4 95
LAMPIRAN 5 96



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sales Periode 2001 – 2008.....	20
Gambar 2. 2 Logo Matahari	21
Gambar 3. 1 data nilai NPS.....	32
Gambar 3. 2 Flowchat Sekenario Penyelesaian.....	37
Gambar 4. 1 Diagram keterkaitan kelima GAP	54
Gambar 4. 2 Extend of servqual	56



DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Daftar Pertanyaan Harapan.....	66
Tabel 5. 2 Daftar pertanyaan kepuasan.....	68
Tabel 5. 3 hasil pengujian reabilitas harapan	70
Tabel 5. 4 hasil pengujian reabilitas kepuasan	70
Tabel 5. 5 nilai GAP dimensi tangible	72
Tabel 5. 6 nilai GAP dimensi reability	73
Tabel 5. 7 nilai GAP dimensi responsivness	74
Tabel 5. 8 nilai GAP dimensi Assurance.....	74
Tabel 5. 9 nilai GAP dimensi Empathaty	75
Tabel 5. 10 tabel nilai Gap tiap atribut	76
Tabel 5. 11 hasil nilai kualitas pelayanan.....	78

