

COVER

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PELAYANAN
PDAM GIRI TIRTA UNIT SUCI)



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD FAISOL RIZQI

16612082

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PELAYANAN
PDAM GIRI TIRTA UNIT SUCI)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri Jenjang S-1 Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Gresik

Disusun oleh:

Nama : Muhammad Faisol Rizqi
NIM : 16612082

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan segala limpahan rahmat, nikmat, kesehatan dan kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Tak lupa shalawat serta salam tetap tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW berserta keluarga, sahabat dan umatnya yang mana berkat usaha dan ketaqwaan beliau, membawa kita dalam dunia yang penuh berkah ini.

Laporan Tugas Akhir dangan judul “ **Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pelayanan PDAM Giri Tirta Unit Suci)**”. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Fakultas Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik

Dalam penulisan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis mengalami banyak kendala, namun atas bantuan, bimbingan, kritik, saran dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah meridhoi dan melancarkan dalam pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
 2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan materil, doa, dan semangat.
 3. Ibu Siti Aminatus Zariyah, SE. Selaku Diretur Utama PDAM Giri Tirta Gresik
 4. Bapak Tri Basuki Selaku Kepala PDAM Giri Tirta Unit Suci
 5. Bapak Dr. Eko Budi Leksono, ST., MT., IPM Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Dosen Penguji Laporan Tugas Akhir
 6. Ibu Dzakiyah Widyaningrum. ST., M.Sc Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
 7. Bapak Deny Andesta ST., MT, dan Bapak Said Salim Dahda ST., MT., Selaku dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir
 8. Ibu Efta Dhartikasari Priyana, S.Si., MT. Selaku dosen Penguji Laporan Tugas Akhir
 9. Kakak tingkat yang memberikan refrensi dalam menyelesaikan laporan ini.
- Penulis juga menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak damai kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Gresik, 09 Juni 2020

Muhammad Faisol Rizqi

ABSTRAK

Permasalahan yang ditemukan di PDAM Unit Suci adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analysis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara yang dipersepsikan dengan yang diharapkan pelanggan dan mengetahui atribut layanan serta upaya peningkatan kualitas apa yang perlu diprioritaskan Pada PDAM Unit Suci. Metode Servqual ini dapat menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan yang menggambarkan kualitas pelayanan. Dan Metode Importance Performance Analysis dapat memprioritaskan atribut yang perlunya segera usulan perbaikan. Penelitian ini memperoleh tiga atribut yang perlu diprioritaskan dari pelayanan PDAM Unit Suci yang diberikan yaitu Lokasi loket pembayaran air mudah untuk dijangkau (Atribut 1), Memberikan pengumuman informasi dengan cepat dalam perbaikan (Atribut 3), Tanggap dalam pendistribusian air kepada pelanggan (Atribut 9). Dan didapat usulan perbaikan yaitu Pihak manajemen sebaiknya bekerjasama dengan bank konvensional seperti bank BCA, Mandiri sehingga pelanggan dapat membayar tagihan lewat ATM / Mobile Banking, Pihak manajemen memberikan pengumuman informasi terkait perbaikan di media sosial sehingga lebih cepat diketahui oleh pelanggan, Dapat membagi / mengatur debit tiap wilayah sehingga dapat lebih merata ke semua pelanggan, seperti pembuatan jadwal giliran air dalam pendistribusian di wilayah yang sering airnya tidak stabil. Sehingga dengan usulan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan PDAM Unit Suci

Key Words :*Servqual, Importance Performance Analysis, dan Prioritas*

ABSTRACT

The problem found in PDAM Unit Suci is to determine the extent to which the quality of services provided is able to meet customer expectations. In this study using Servqual and Importance Performance Analysis methods. This study aims to analyze the gap between perceived and expected by customers and to find out what service attributes and quality improvement efforts need to be prioritized at PDAM Unit Suci. This Servqual method can analyze the gap between perceptions and expectations that describe the quality of service. And the Importance Performance Analysis method can prioritize attributes that need immediate improvement proposals. This study obtained three attributes that need to be prioritized from the PDAM Unit Suci service provided, namely the location of water payment counters that is easy to reach (Attribute 1), Provides quick information announcements on repairs (Attribute 3), Responsiveness in water distribution to customers (Attribute 9) . And obtained suggestions for improvements, namely the management should cooperate with conventional banks such as BCA, Mandiri banks so that customers can pay bills via ATM / Mobile Banking, Management announces information related to improvements on social media so that customers can quickly identify them, Can share / manage debits each region so that it can be more evenly distributed to all customers, such as scheduling water shifts in distribution in areas where water is often unstable. So that the proposal is expected to improve the service quality of PDAM Unit Suci.

Key Words: Servqual, Importance Performance Analysis, and Priority

DAFTAR ISI

COVER	1
LEMBAR PERSETUJUAN	3
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	4
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR.....	9
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Asumsi	Error! Bookmark not defined.
1.7 Sistematika Penulisan Laporan.....	Error! Bookmark not defined.

 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Prinsip-prinsip Dasar dalam Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Ekspektasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Persepsi pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Definisi kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep Kualitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengukuran Kualitas	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.4 Uji kecukupan data	Error! Bookmark not defined.
2.5 Uji validitas dan uji reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.5.1 Uji validitas **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 *Importance and Performance Analysis (IPA)* **Error! Bookmark not defined.**
- 2.7 Penelitian Sebelumnya..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIANError! Bookmark not defined.

- 3.1. Metodologi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Deskripsi Singkat dari Skenario Penyelesaian **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA Error! Bookmark not defined.

- 4.1 Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.1 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Perhitungan tingkat kepuasan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 Perhitungan *Service quality* (Kesenjangan antara persepsi dan harapan) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.5 Pengolahan Data Dengan IPA (*Importance Performance Analysis*).. **Error! Bookmark not defined.**

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

- 5.1 Analisis *Service Quality*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* **Error! Bookmark not defined.**
- 5.3 Usulan perbaikan **Error! Bookmark not defined.**

BAB VI KESIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.

6.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Keluhan Pelanggan Bulan Juli – Desember 2019.....	1
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1	Tabel Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan dari Literatur review.....	31
Tabel 3.2	Kuisoner Harapan pelanggan	33
Tabel 3.3	Kuisoner tingkat persepsi / kinerja.....	33
Tabel 4.1.	Tabel Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.2.	Hasil Perhitungan Validitas Tingkat Persepsi / Kinerja dan Tingkat Harapan.....	42
Tabel 4.3	Uji Reabilitas Persepsi.....	45
Tabel 4.4	Uji Reabilitas Harapan.....	46
Tabel 4.5	Perhitungan tingkat kepuasan.....	47
Tabel 4.6	Nilai kesenjangan antara Persepsi dan Harapan.....	49
Tabel 4.7	Pengelompokan atribut sesuai letak kuadran.....	52
Tabel 5.1	Perhitungan GAP.....	55
Tabel 5.2	Usulan Perbaikan.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kurva Keluhan Pelanggan Bulan Juli – Desember 2019.....	2
Gambar 2.1 Gap Model Kualitas Jasa.....	15
Gambar 2.2 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner penelitian	65
Lampiran 2 Rekap kuisioner tingkat persepsi / kinerja dan harapan / kepentingan.....	67
Lampiran 3 Tabel r	79
Lampiran 4 Perhitungan r hitung tingkat persepsi / kinerja.....	80
Lampiran 5 Hasil SPSS Korelasi Persepsi / kinerja	86
Lampiran 6 Perhitungan uji reliabilitas pesepsi / kinerja.....	92

