

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *MY RISE* DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS
(Studi Kasus PT. Jinde Grup Indonesia)**



Disusun oleh :

Nama : Andy Kurniawan
NIM : 170601059

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2021

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *MY RISE* DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS
(Studi Kasus PT. Jinde Grup Indonesia)**

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

Disusun Oleh :

Nama : Andy Kurniawan

NIM : 170601059

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2021**

PRAKATA

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini terutama kepada :

1. Kedua Orang Tua, Ayahanda Ahmad Mufri dan Ibunda tersayang Siti Rahayu yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Adik tersayang Gilang Dwi Kurniawan serta segenap keluarga yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Harunur Rosyid, ST., M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Moh. Dian Kurniawan, ST., MT., IPM. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Ibu Elly Ismiah, ST., MT. Selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis saat di kelas.
6. Bapak Said Salim Dahda, ST., MT. Selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Moh. Jufriyanto, ST., MT. Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa kuliah.
9. Seluruh teman-teman seangkatan 2017, terutama kelas Teknik Industri B Sore yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
10. Seluruh staff dan karyawan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
11. Lourn Novitasari, Firman Azizi Ramadhan dan Aditya Dwi Nugroho (Kasino) yang selalu tiada henti memberikan semangat setiap hari dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Pengendalian dan Penjaminan Mutu.

Gresik, 10 Juli 2021

Penulis,

Andy Kurniawan

DAFTAR ISI

PENEGASAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Peneliatian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Asumsi-Asumsi.....	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Prinsip-Prinsip Dasar dalam Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Ekspetasi Pelanggan.....	9
2.1.3 Persepsi Pelanggan.....	10
2.2 Definisi Kualitas	10
2.2.1 Konsep Kualitas	10
2.2.2 Pengukuran Kualitas	11
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	12
2.4 Uji Kecukupan Data.....	15
2.5 Uji Validitas Dan Uji Relibilitas	16
2.5.1 Uji Validitas	16
2.5.2 Uji Reliabilitas	17
2.6 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	18
2.7 Populasi dan Sampel.....	21
2.8 Penelitian Sebelumnya.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Metodologi Penelitian.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	39
4.1 Pengumpulan Data.....	39
4.1.1 Penentuan Atribut Kualitas Pelayanan.....	39
4.1.2 Karakteristik Responden.....	41
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.2.1 Perhitungan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	48
4.2.2 Perhitungan <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	50
BAB V ANALISIS DAN INTERPETASI	53
5.1 Analisis Uji Instrumen	53
5.2 Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	55
5.3 Analisis <i>Impromevent Gap Analysis</i> (IGA)	57
5.4 Usulan Perbaikan	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Histogram keluhan Pelanggan Desember 2020 - Mei 2021	2
Gambar 2. 1 Gap Model Kualitas Jasa.....	14
Gambar 2. 2 Contoh Kuisisioner IGA	18
Gambar 2. 3 Kuadran IGA.....	20
Gambar 3. 1 Flow Chart Metodologi Peneitian	31
Gambar 4. 1 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 2 Matriks Improvement Gap Analysis	51

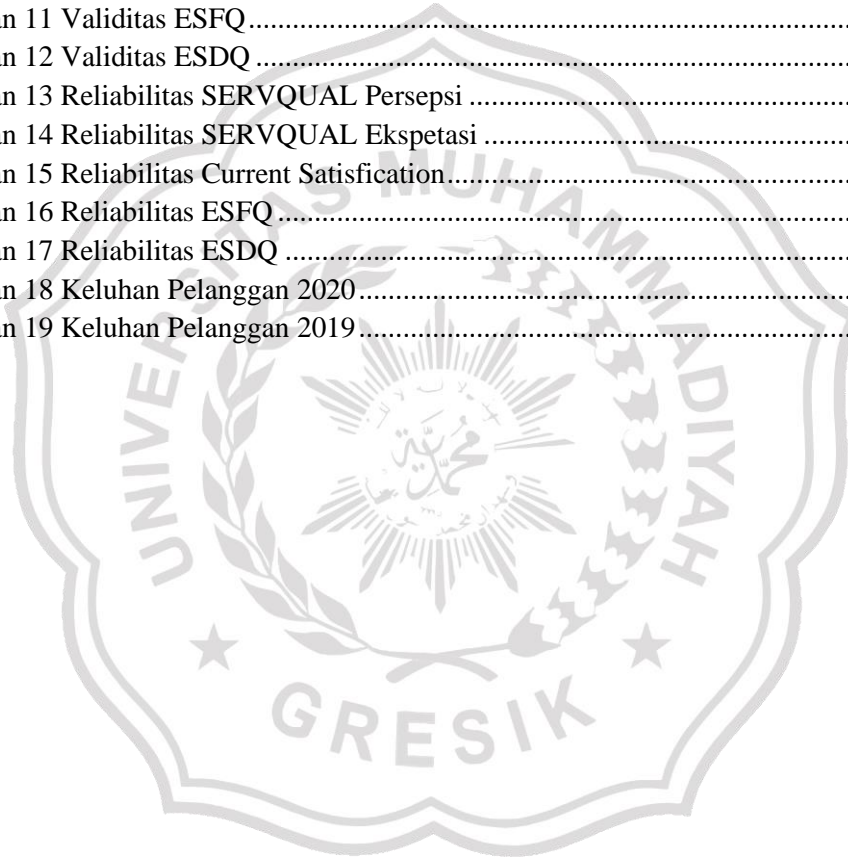


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan Bulan Desember 2020 - Mei 2021	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Tabel Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan Dari Literatur Review.....	34
Tabel 3. 2 Skala linkert unutk kepuasan dan tingkat kepentingan	36
Tabel 3. 3 Skala linkert untuk kuisisioner fungsional & disfungsional.....	36
Tabel 4. 1 Atribut Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Validitas Kuesioner Servqual Persepsi	42
Tabel 4. 4 Validitas Kuesioner Servqual Ekspetasi	43
Tabel 4. 5 Validitas Kuesioner IGA Current Satisfication	44
Tabel 4. 6 Validitas Kuesioner IGA Fungsional.....	45
Tabel 4. 7 Validitas Kuesioner IGA Disfungsional	45
Tabel 4. 8 Reabilitas Kuesioner SERVQUAL Persepsi SPSS.....	47
Tabel 4. 9 Reabilitas Kuesioner SERVQUAL Ekspetasi SPSS.....	47
Tabel 4. 10 Reabilitas Kuesioner IGA Current Satisfication SPSS	47
Tabel 4. 11 Reabilitas Kuesioner IGA Fungsional SPSS	47
Tabel 4. 12 Reabilitas Kuesioner IGA Disfungsional SPSS.....	47
Tabel 4. 13 Perhitungan Tingkat Kepuasan	48
Tabel 4. 14 Nilai GAP SERVQUAL	49
Tabel 4. 15 Hasil Peritungan Improvement Gap Analysis.....	50
Tabel 5. 1 Perhitungan Nlai GAP.....	56
Tabel 5. 2 Usulan Perbaikan	59
Tabel 6. 1 Atribut Kuadran I.....	61
Tabel 6. 2 Usulan Perbaikan	61

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Servqual.....	66
Lampiran 2 Kuisisioner IGA	68
Lampiran 3 Rekapitulasi Kuisisioner SERVQUAL Persepsi.....	69
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuisisioner SERVQUAL Ekspetasi.....	75
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuisisioner Current Satisfication	81
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuisisioner IGA ESFQ.....	87
Lampiran 7 Rekapitulasi Kuisisioner IGA ESDQ.....	93
Lampiran 8 Validitas SERVQUAL Persepsi	99
Lampiran 9 Validitas SERVQUAL Ekspetasi	104
Lampiran 10 Validitas Current Satisfication	109
Lampiran 11 Validitas ESFQ.....	115
Lampiran 12 Validitas ESDQ	121
Lampiran 13 Reliabilitas SERVQUAL Persepsi	128
Lampiran 14 Reliabilitas SERVQUAL Ekspetasi	128
Lampiran 15 Reliabilitas Current Satisfication.....	128
Lampiran 16 Reliabilitas ESFQ.....	129
Lampiran 17 Reliabilitas ESDQ	129
Lampiran 18 Keluhan Pelanggan 2020.....	129
Lampiran 19 Keluhan Pelanggan 2019.....	130



ABSTRAK

My Rise merupakan layanan *internet service provider* yang dikelola oleh PT. Jinde Grup Indonesia berlokasi di Gresik dan sudah menjangkau beberapa kecamatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berada pada level mana, maka dibutuhkan peningkatan teknik untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan antara harapan (*expectation*) dan performansi (*perceived*) pelanggan dari suatu layanan jasa yang telah didapatkan.

Dengan metode Servqual dapat dilakukan perhitungan antara rata-rata kinerja (persepsi) dan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) pelayanan untuk tiap dimensi Servqual, seperti *Tangible, Assurance, Reability, Responsivene* dan *Empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan menggunakan *Service Quality* dan *Improvement Gap Analysis* serta usulan perbaikan yang diperlukan oleh PT. Jinde Grup Indonesia.

Dari kuesioner oleh 167 responden didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia saat ini perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan metode IGA yang itu garansi, penampilan petugas, daya tanggap petugas, kemudahan dalam pelayanan, pemberian ganti rugi, layanan sesuai dengan kebutuhan, informasi layanan baru, kantor yang nyaman, serta kecepatan dan keramahan petugas melayani pelanggan. Susulan perbaikan yang diperlukan yakni memberikan garansi, membuat SOP terkait penggunaan seragam yang baik, melakukan pelatihan secara berkala, menyediakan *customer service* yang dapat menjawab keluhan pelanggan, memberikan ganti rugi, menyediakan pilihan paket layanan, memanfaatkan sosial media untuk informasi layanan baru, penataan ulang interior kantor dan penerapan 3S (senyum,sapa, salam) pada sektor pelayanan.

Kata kunci : *Improvement Gap Analysis, My Rise, Service Quality, PT. Jinde Grup Indonesia*

ABSTRACT

My Rise is an internet service provider which is managed by PT. Jinde Group Indonesia is located in Gresik and has reached several sub-districts. The quality of service provided by the company is needed to attract purchase decisions or achieve a level of customer satisfaction. To find out which level of customer satisfaction is, it is necessary to improve techniques to analyze the level of customer satisfaction. Measuring the quality of service can be seen by comparing the expectations (expectations) and performance (perceived) customers of a service that has been obtained.

With the Servqual method, it is possible to calculate the average performance (perception) and the average score of service importance (expectations) for each Servqual dimension, such as Tangible, Assurance, Reability, Responsivene and Empathy. This study aims to determine the quality of services provided and the attributes that are priorities for improvement using Service Quality and Improvement Gap Analysis as well as proposed improvements needed by PT. Jinde Group Indonesia.

From the questionnaire by 167 respondents, it was found that the service quality of PT. Jinde Group Indonesia currently needs improvement. Attributes that need to be repaired based on the IGA method are warranty, appearance of officers, responsiveness of officers, ease of service, compensation, service according to needs, new service information, comfortable office, and speed and friendliness of officers serving customers. Follow-up improvements needed are providing guarantees, making SOPs related to the use of good uniforms, conducting regular training, providing customer service that can answer customer complaints, providing compensation, providing service package options, utilizing social media for new service information, interior rearrangement office and the application of 3S (smile, greet, greeting) in the service sector.

Keyword : *Improvement Gap Analysis, My Rise, Service Quality, PT. Jinde Grup Indonesia*