

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
(Studi kasus PT. Magelang Putra Jaya Motor)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Disusun oleh :
YUNAWAN
(07660022)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2012



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2101/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus PT. Magelang Putra Jaya Motor)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yunawan

NIM : 07660022

Telah dimunaqasyahkan pada : 4 Juli 2012

Nilai Munaqasyah : A -

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna Amu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Cahyono Sigit Pramudyo, M.T
NIP.19801025 200604 1 001

Penguji II

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

ST. ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 7 Juli 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A., Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunawan

NIM : 07660022

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

**“Analisi Kepuasan Pelanggan Sebagai Acuan Pengembangan Perusahaan
(Studi Kasus PT. Magelang Putra Jaya Motor)”**

Adalah asli penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi hasil karya orang lain.

Yogyakarta, 16 Mei 2012

Yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KAJENAGARA
YOGYAKARTA



Yunawan

07660022

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : 1 Bandel Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Yunawan

NIM : 07660022

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Sebagai Acuan Pengembangan Perusahaan
(Studi Kasus PT. Magelang Putra Jaya Motor)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.


Wassalamu'alaikum wr. wb.


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 16 Mei 2012

Pembimbing II

Pembimbing I


Tutik Fariyah, S.T.
NIP. 19800706 200501 2 007


Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T
NIP. 19761127 200604 2 001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas segala limpahan rahmat dan hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi dengan lancar. Skripsi ini merupakan salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada Progam Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kelancaran dalam proses penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada :

1. Ibu, ayah dan kakakku tercinta yang selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan dukungan moril.
2. Bapak Arya Wirabhuarda, S.T, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Siti Husna AINU Syukri, S.T., M.T dan Tutik Fariyah, S.T selaku Dosen Pembimbing atas segala kesabaran, perhatian, dan bimbingan yang telah banyak diberikan dari awal hingga terselesaikannya Skripsi ini.
4. Ibu Kifayah Amar, Ph.D dan bapak Cahyono Sigit Pramudyo, M.T selaku dosen penguji.

5. Seluruh Dosen dan Mahasiswa Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga.
6. Mas Waris Rujito (Ka.Sie *Service*) yang telah memberi ijin untuk penelitian di PT. Magelang Putra Jaya Motor serta banyak membantu saya dalam pengambilan data.
7. Seluruh karyawan PT. Magelang Putra Jaya Motor yang telah memberikan bantuan peneliti selama melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan di kampus UIN-suka tercinta
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu namun banyak berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari sempurna dan tak luput dari kesalahan dikarenakan keterbatasan waktu dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pihak manapun guna perbaikan karya kebaikan Skripsi ini. Semoga laporan Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 04 Juli 2012

Penulis,

Yunawan

NIM: 07660022

-_HALAMAN PERSEMBAHAN_-

Skripsi ini kupersembahkan untuk Ibu, ayah dan seluruh keluargaku yang sangat ku cintai, terima kasih atas dukungan, doa, didikan dan kasih sayang yang tak terhingga, semoga kita selalu dalam lindungan-Nya. Dan untuk semua orang-orang yang ada disekelilingku yang mengantar ku dalam berproses sampai sejauh ini....#

#_- Hati yang penuh syukur, bukan saja merupakan kebajikan yang terbesar, melainkan merupakan pula induk segala kebajikan yang lain. ~ Cicero...

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
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
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.2.3 Persepsi Konsumen	11
2.2.4 Pengertian Jasa	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Obyek Penelitian	13
3.2 Metodologi	13
3.2.1 Metode Pengumpulan Data	13
3.2.2 Jenis Data	13
3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	15
3.3.1 Uji Validitas	15
3.3.2 Uji Reliabilitas	16
3.4 Penentuan Jumlah Sampel	16
3.5 Tahap Penelitian	17
3.6 Kerangka Pelaksanaan Penelitian	23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	24
4.1 Pengumpulan Data	24

4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	24
4.1.2	Ruang Lingkup Perusahaan	24
4.1.3	Struktur Organisasi dan Manajemen	25
4.1.4	Proses <i>Service</i>	33
4.2	Penyebaran Kuesioner	35
4.2.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	36
4.2.2	Penentuan Jumlah Sampel	40
4.3	Demografi Sampel	41
4.3.1	Usia Responden	41
4.3.2	Jenis Kelamin	41
4.3.3	Alamat Responden	42
4.4	Rekapitulasi Data Kuisisioner Persepsi dan Harapan Responden	43
4.4.1	Pengolahan <i>Servqual</i> Data Persepsi dan Harapan Responden	43
4.5	Analisis Data	44
4.5.1	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.5.2	Analisis <i>Servqual</i>	45
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian- penelitian terdahulu	5
Tabel 3.1 Atribut Pertanyaan <i>Servqual</i>	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja	37
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kinerja	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	38
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Harapan	39
Tabel 4.5 Gap Kinerja dan Harapan	43
Tabel 4.6 Pengurutan Atribut dari Gab Terbesar (<i>Servqual</i>)	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 konsep kepuasan pelanggan	8
Gambar 3.2 Kerangka Kegiatan Penelitian	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Magelang Putra Jaya Motor	26
Gambar 4.2 Alur Proses Service Sepeda Motor Suzuki di PT. Magelang Putra Jaya Motor	34
Gambar 4.3 Persentase Usia Responden	41
Gambar 4.4 Persentase Jenis Kelamin Responden	42
Gambar 4.5 Persentase Alamat Responden	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data pilot study	59
Lampiran 2. Output uji validitas dan reliabilitas	61
Lampiran 3. Penentuan proporsi sampel	67
Lampiran 4. Rekapitulasi pengumpulan 100 data responden	69



Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Servqual*
(Studi kasus PT. Magelang Putra Jaya Motor)

Yunawan

07660022

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abstrak

*Memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam proses perkembangan suatu perusahaan jasa. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimensi *servqual* (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) merupakan metode yang banyak digunakan untuk menyusun atribut pertanyaan kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Konsep yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah dengan melihat gap antara kinerja dengan harapan dari penilaian yang diberikan oleh pengguna jasa tersebut. Dari penilaian responden pada 17 atribut pelayanan diperoleh bahwa seluruh atribut tersebut belum memberikan kepuasan bagi konsumen. Dari pengukuran *servqual* yang telah dilakukan, kualitas pelayanan dari semua atribut pelayanan perlu ditingkatkan karena belum memberikan kepuasan bagi konsumen.*

*Keyword :kepuasan pelanggan, Dimensi *servqual*, Gap.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan jasa memiliki peran yang penting dalam proses perkembangan dunia industri. Semakin banyak jumlah perusahaan jasa, menunjukkan semakin berkembangnya industri dan perekonomian dalam suatu negara. Dalam menjalankan proses pelayanan, perusahaan jasa dituntut untuk memahami dan memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan/konsumen dari jasa yang diberikan. Dalam industri jasa, memberikan kepuasan kepada pelanggan merupakan salah satu kunci utama dalam proses perkembangan suatu perusahaan tersebut. Karena dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka jumlah pelanggan akan bertambah dan keuntungan perusahaan semakin meningkat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses hingga output dari pelayanan yang diberikan. Dalam industri jasa banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka dari itu perusahaan jasa dituntut untuk memahami dan memenuhi permintaan konsumen sehingga memberikan kepuasan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses

pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi setiap konsumen.

Kepuasan pelanggan selalu berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga hal itu perlu menjadi prioritas untuk setiap pengelola bisnis jasa. Disisi lain, penilaian kualitas pelayanan kadang sulit untuk dilakukan untuk beberapa alasan diantaranya adalah dalam pelayanan jasa terdiri dari item-item yang tidak nyata, calon responden enggan memberikan penilaian terhadap suatu pelayanan, penilaian yang diberikan responden tidak sesuai dengan apa yang pernah dirasakan dalam menggunakan suatu pelayanan, dan persepsi dari responden secara substansial bisa berbeda dengan realitas. Kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen yang satu mungkin dirasakan sebagai kualitas yang buruk bagi konsumen yang lainnya. Dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan, kadang penilaian yang diberikan bersifat subjektif.

Berdasarkan uraian diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pada sebuah jasa *service* sepeda motor berdasarkan lima dimensi *servqual* dari Parasuraman et.al. Dengan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan bagi pelanggan?
2. Atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa batasan permasalahan untuk mempertegas atribut-atribut yang menjadi pusat perhatian, diantaranya adalah:

1. Objek yang diteliti adalah pelanggan *service* sepeda motor Suzuki pada PT. Magelang Putra Jaya Motor.
2. Pelanggan yang menjadi responden dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berusia 17-50 tahun. Hal ini dilakukan karena rentang usia tersebut merupakan usia yang cukup matang dalam berpikir, sehingga diharapkan dapat lebih mudah memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.
3. Pelanggan yang menjadi responden setidaknya sebelumnya pernah menggunakan jasa *service* sepeda motor Suzuki pada PT. Magelang Putra Jaya Motor.
4. Informasi penilaian kualitas pelayanan perusahaan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden berdasarkan sampel yang telah ditetapkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.
2. Mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Memperluas dan memperdalam pengetahuan dan wawasan pemikiran bagi pembaca.
2. Sebagai salah satu rujukan dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut.
3. Sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.
4. Sebagai masukan dalam upaya melakukan pengembangan perusahaan.

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kesenjangan antara kinerja dengan harapan bernilai negatif.
2. Semua atribut pelayanan perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya karena belum memberikan kepuasan bagi konsumen.

5.2 Saran

Saran yang dianggap perlu untuk dikemukakan yang berguna untuk penelitian selanjutnya dan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu berperan aktif dalam menggali lagi informasi dan masukan dari konsumen mengenai pelayanan yang telah diberikan.
2. Perusahaan perlu melakukan pelatihan secara berkala kepada setiap mekanik, sehingga dapat menambah pengetahuan dan kemampuan mereka dalam menangani setiap permasalahan dari keluhan pelanggan.
3. Untuk memperoleh hasil yang lebih baik, sebaiknya kuesioner yang digunakan adalah instrumen yang dikembangkan oleh Parasuraman (1988) yang terdiri dari 22 item pertanyaan dari lima dimensi *servqual*.

4. Penelitian selanjutnya sebaiknya dalam melakukan uji reliabilitas mengacu pada nilai reliabilitas (*cronbach's alpha*) lebih besar dari 0.7 ($\alpha > 0.7$) dari instrumen yang digunakan.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziza, dkk. 2006. '*Hubungan Antara Risiko Manipulasi Earnings Dan Risiko Corporate Governance Dengan Perencanaan Audit (Studi Empiris Pada Auditor Se-Jawa)*'. Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang
- Davis, Mark M. dan Heineke, J. 2003, *Managing Service : Using Technology to Create Value*. The McGraw-Hill, United States.
- Gerson, Rihard F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta
- Kotler, P. 2000, *Marketing Management, Millenium Edition*, Tenth edition, Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Susanto, A.B. 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Naik, Krishna C.N. Gantasala, Swapna B. dan Prabhakar, Gantasala V. 2010. '*Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*'. European Journal of Social Sciences. Vol 16, No. 2
- Sari, Aida. 2006. '*Evaluasi Kepuasan Nasabah atas Layanan Perbankan Berbasis Mobile Banking Network (Studi Kasus pada Bank Central Asia cabang Bandarlampung)*'. Jurnal Bisnis Dan Manajemen. Volume 3, No. 1
- Siregar, Syahrul F. 2006. '*Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan*'. Jurnal Sistem Teknik Industri Volume 7, No. 4, hal 40-47

- Shoukri, Mohamed M dan Pause, Cheryl A. 1999. *Statistical Methods for Health Sciences*. CRC Press LLC, Boca Raton
- Tjiptono, F dan A. Diana. 2007, *Total Quality Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan G. Candra. 2007, *Service, Quality And Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta .
- Tjiptono, F. dkk. 2004, *Marketing Scales*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Walpole, Ronald E. dan Myers, Raymond H. 1995, *Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan*, Penerbit ITB, Bandung.
- Wisnalmawati. 2008. 'Kepuasan Konsumen Bengkel Motor AHASS 1605 Seturan Yogyakarta Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan'. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol.3, No.13
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, A, and Berry, L.L. 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : The Free Press