

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AHASS UMS MOTOR DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan oleh:
Adiba Galuh Prastika
D600150040

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AHASS UMS MOTOR 1 DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

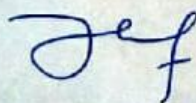
Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S-1 untuk memperoleh gelas Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Jumat
Tanggal : 9 Agustus 2019

Disusun oleh:

Nama : Adiba Galuh Prastika
NIM : D600150040
Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan,
Dosen Pembimbing



(Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng)




HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AHASS UMS MOTOR DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***


Telah Dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dihadapan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat / 9 Agustus 2019
Jam : 10.00

Menyetujui:

Nama	Tanda Tangan
1. Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng (Ketua)	
2. Dr. Ir. Indah Pratiwi, S.T., M.T (Anggota)	
3. Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D (Anggota)	

Dekan Fakultas Teknik



(Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D., IPM)
NIK. 682

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri



(Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D)
NIK. 888

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 21 Agustus2019



Adiba Galuh Prastika

MOTTO

“ALLAH TIDAK AKAN MENGUJI HAMBANYA DI LUAR KEMAMPUAN HAMBANYA”

“JANGAN MENYERAH SEBELUM KAMU MENCICIPI HASIL USAHAMU”

“SELELAH LELAHNYA KITA, MASIH LELAH ORANG TUA KITA YANG MENGHIDUPIMU”

“PERCAYALAH, ada hal yang lebih sakit daripada sakit hati. DI ABAIKAN OLEH SEGOLONGAN.”

**“SEKARANG BUKAN LAGI SIAPA ORANG TUAMU DAN APA YANG DAPAT ORANG TUAMU BERIKAN UNTUKMU. TAPI, SIAPA KAMU DAN APA YANG BISA KAMU BERIKAN UNTUK ORANG TUAMU!”
(RADITYA DIKA)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT
2. Kepada Kedua Orangtua
3. Kepada Kakak dan Adik Kandung Saya
4. Kepada Grup “Belum Sarjana”
5. Kepada Grup “Jamaah”
6. Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Teman Seangkatan Teknik Industri UMS Tahun 2015

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul: “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN AHASS UMS MOTOR 1 DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah terlibat, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Hafidh Munawir, S.T., M.Eng selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberi bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dr. Ir. Indah Pratiwi, S.T., M.T dan Bapak Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan demi perbaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Kedua orangtua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tiada henti.
4. Pihak manajemen AHASS UMS 1 terutama Bapak Ir. Amin Sulistyanto, S.T., M.T dan Bapak Dedi yang telah memberi informasi dan membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
5. Semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Besar harapan Laporan Praktikum Pemrograman Komputer ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi semua pihak pada umumnya

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu penulis secara lapang hati menerima kritik dan saran untuk kesempurnaan penyusunan laporan selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HLAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Pelanggan.....	5
2.1.1 Faktor Perilaku Pelanggan	5
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.3 Definisi Kualitas Jasa	7
2.4 Konsep SERVQUAL.....	9
2.4.1 Lima Atribut atau Dimensi Kualitas Jasa	9
2.4.2 Kesenjangan (Gap) Kualitas Jasa.....	10
2.5 Konsep <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA).....	12
2.6 Penarikan Sampel	14
2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	15
2.8 Metode SERVQUAL.....	16
2.9 Metode IPA	18
2.10 Tinjauan Pustaka	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25

3.2	Jenis Data.....	25
3.3	Prosedur Penelitian.....	25
3.4	Pengolahan Data.....	26
3.5	Analisis Data.....	26
3.6	Kesimpulan dan Usulan Perbaikan.....	26
3.7	Kerangka Pemecah Masalah.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		28
4.1	Pengumpulan Data.....	28
4.2	Pengolahan Data.....	29
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	29
4.2.2	Pengolahan SERVQUAL.....	30
4.2.3	Perhitungan CSI.....	32
4.2.4	Pengolahan Data Menggunakan IPA.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		39
5.1	Kesimpulan.....	39
5.2	Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tingkat Kepentingan (Harapan).....	17
Tabel 2.2	Tingkat Kesesuaian (Kinerja).....	17
Tabel 2.3	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
Tabel 2.4	Kriteria Tingkat Kepuasan	18
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	29
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.3	Nilai Rata-Rata Setiap Pernyataan	31
Tabel 4.4	Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi.....	32
Tabel 4.5	Nilai Rata-Rata Perhitungan CSI.....	33
Tabel 4.6	Data Rekap Tingkat Kesesuaian.....	33
Tabel 4.7	Data Rekap Skor Rata-Rata.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa.....	10
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	13
Gambar 3.1	Kerangka Pemecah Masalah.....	27
Gambar 4.1	Persentase Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4.2	Persentase Pelanggan Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa.....	29
Gambar 4.3	<i>Output</i> Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> ...	34
Gambar 4.4	Perbaikan Motor Oleh Mekanik AHASS	35
Gambar 4.4	Karyawan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan.....	36

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di AHASS UMS MOTOR 1 yang beralamatkan di Jalan Garuda Mas, Pabelan, Kab.Sukoharjo dimana bengkel motor ini merupakan bengkel resmi Honda dengan menyediakan *sparepart* atau suku cadang dan membantu merawat serta memperbaiki motor Honda sesuai dengan standar dari PT. Astra Honda Motor. Perusahaan ini bergerak dibidang industri jasa yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian dengan tema kualitas pelayanan. Sampara (1999) mengemukakan bahwa kualitas jasa adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 1997). Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mendapat nilai gap positif, kecuali pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) mendapat nilai gap negatif yaitu -0,10. Perhitungan tingkat kepuasan yang diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 88,37% yang berarti “sangat puas”. Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada kuadran I menjadi prioritas utama diisi oleh butir pernyataan no 7, 8, 12, 16.

Kata kunci: CSI, IPA, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted at AHASS UMS MOTOR 1 which addressed at Jalan Garuda Mas, Pabelan, Kab.Sukoharjo where this motorbike workshop was Honda's official workshop by providing spare parts or spare parts and helping to maintain and repair Honda motorcycles according to the standards of PT. Astra Honda Motor. The company is engaged in the service industry that researchers use to conduct research on the theme of service quality. Sampara (1999) argues that service quality is the service provided to customers in accordance with service standards that have been standardized as guidelines in providing services. In general, satisfaction is someone's feeling of pleasure or disappointment arising from comparing the perceived performance of a product or outcome to their expectations (Kotler, 1997). The SERVQUAL and Importance Performance Analysis methods can be used to assess customer satisfaction and to improve service quality. The results showed that all dimensions received positive gap values, except for the Reliability dimension obtained negative gap values of -0.10. The calculation of the level of satisfaction measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) of 88.37% which means "very satisfied". Calculation of Importance Performance Analysis (IPA) in quadrant I is the first priority filled with statement items no. 7, 8, 12, 16.

Keywords: *CSI, IPA, Service Quality*

