

LAPORAN TUGAS AKHIR

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE*
KENDARAAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *NET PROMOTER SCORE***

(Studi Kasus : Bengkel Carfix Veteran Solo)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh:

Anjar Eko Prasetyo

D 600.160.077

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

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE*
KENDARAAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *NET PROMOTER SCORE***

(Studi Kasus : Bengkel Carfix Veteran Solo)



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh:

Anjar Eko Prasetyo

D 600.160.077

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* KENDARAAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *NET PROMOTER SCORE*

(Studi Kasus : Bengkel Carfix Veteran Solo)

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

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Juli 2020

Disusun oleh:

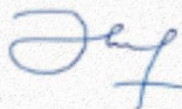
Nama : Anjar Eko Prasetyo

NIM : D 600.160.077

Jur/Fak : Teknik Industri/Teknik

Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



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

HALAMAN PERSETUJUAN

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* KENDARAAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *NET PROMOTER SCORE* (Studi Kasus : Bengkel Carfix Veteran Solo)

Telah dipertahankan pada Sidang Pendadaran Tugas Akhir
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta
di hadapan Dewan Penguji.

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Juli 2020

Jam : 09.40 – 11.20

Menyetujui:

Nama	Tanda Tangan
1. Ir. Hafidh Munawir S.T., M.Eng. (Ketua)	
2. Ir. Ratnanto Fitriadi S.T., M.T. (Anggota)	
3. Ir. Ahmad Kholid Alghofari S.T., M.T. (Anggota)	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Sri Sunarjono, M.T., Ph.D., IPM

Ketua Jurusan Teknik Industri



Eko Setiawan, S.T., M.T., Ph.D

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, 29 Juni 2020

Penulis



Anlar Eko Prasetyo

D 600.160.007

MOTTO

“Hidup bukan tentang siapa yang paling penting, tetapi tentang siapa yang bisa bermanfaat bagi sekitarnya”

“ Satu ons praktek lebih berharga daripada satu ton teori “

(Mahatma Gandhi)

“ Berbahagialah dia yang makan dari keringatnya sendiri bersuka karena usahanya sendiri dan maju karena pengalamannya sendiri.”

(Pramoedya Ananta Toer)

“ Bermimpilah setinggi langit..... jika engkau jatuh, Engkau akan jatuh diantara bintang-bintang. “

(Ir Soekarno)

“ Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah.”

(Q.S Huud: 88)

PERSEMBAHAN

Laporan ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT
2. Kedua Orangtua dan adik saya
3. Seluruh pihak yang telah mendukung saya.
4. Teman Seangkatan Teknik Industri UMS 2016
5. Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Semua orang yang saya repotkan selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul : **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN *SERVICE* KENDARAAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *NET PROMOTER SCORE*”**.

Adapun maksud dan tujuan tugas Laporan Tugas Akhir adalah 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 terlibat, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan senantiasa mendo'akan.
2. Bapak Ir. Hafidh Munawir S.T., M.Eng, selaku pembimbing tugas akhir yang memberikan bimbingan untuk dapat menyelesaikan Penyusunan Tugas Akhir.
3. Bapak Ir. Ratnanto Fitriadi S.T., M.T. dan Bapak Ir. Ahmad Kholid Alghofari S.T., M.T. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan demi perbaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Rudi Setyawan selaku pembimbing lapangan sekaligus Kepala Bengkel Carfix Solo yang telah memberikan bimbingan dan informasi.
5. Semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini.

Besar harapan Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan perusahaan yang diteliti serta bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu penulis memohon pembaca untuk dapat memaklumi dan penulis menerima kritik serta saran demi kesempurnaan penyusunan laporan selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 29 Juni 2020



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kepuasan	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.1 Cara Mengukur Kepuasan.....	10
2.2.2 Meningkatkan Jumlah Pelanggan	11
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.4.1 Jenis Loyalitas Pelanggan.....	16
2.4.2 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	16

2.4.3	Hubungan Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.4.4	Tahap Loyalitas Pelanggan	18
2.4.5	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.6	Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.7	<i>Net Promoter Score</i>	22
2.5	GAP Kualitas Pelayanan	24
2.6	<i>Service Quality (ServQual)</i>	26
2.7	Tinjauan Pustaka	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Objek Penelitian.....	30
3.2	Metode Penelitian.....	30
3.3	Jenis Data.....	31
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5.1	Studi Literatur.....	32
3.5.2	Observasi.....	32
3.5.3	Wawancara	32
3.5.4	Kuesioner	32
3.6	Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	33
3.7	Analisis Hasil	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		35
4.1	Pengumpulan Data.....	35
4.2	Pengolahan Data.....	36
4.2.1	Uji Validitas.....	36
4.2.2	Uji Reliabilitas	38
4.2.3	<i>Service Quality</i>	39
4.2.4	<i>Net Promoter Score</i>	43

BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	28
Tabel 4.1 Uji Validitas Harapan	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Realita	37
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Setiap Pernyataan	39
Tabel 4.5 Usulan Perbaikan Bengkel Carfix Solo	40
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi	43
Tabel 4.7 Perhitungan <i>Net Promoter Score</i>	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Responden <i>Net Promoter Score</i>	23
Gambar 2.2 <i>Range</i> Nilai <i>Net Promoter Score</i>	23
Gambar 2.3 Model Konseptual Kualitas Jasa	26
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	30
Gambar 4.1 Persentase Responden Pelanggan Carfix Solo	35
Gambar 4.2 Persentase Kunjungan Pelanggan Carfix Solo	35
Gambar 4.3 Persentase Jenis Pekerjaan Pelanggan Carfix Solo	36

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Rekap Kuesioner Ekspektasi/Harapan

Rekap Kuesioner Persepsi/Realita

Rekap Kuesioner *Net Promoter Score*

Uji Validitas Ekspektasi/Harapan

Uji Validitas Persepsi/Realita

Uji Reliabilitas Ekspektasi/Harapan

Uji Reliabilitas Persepsi/Realita

ABSTRAKSI

Bengkel Carfix Solo merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan kendaraan mobil dan penjualan suku cadang. Setiap perusahaan, baik perusahaan jasa atau industri harus memberikan kualitas pelayanan, Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan dan *Net Promoter Score*, menghitung dimensi kualitas pelayanan dan menghitung nilai *Net Promoter Score* di Carfix cabang Solo dan Memberikan usulan perbaikan terhadap dimensi kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode *Service Quality* dan *Net Promoter Score*. *Service Quality* digunakan untuk menghitung nilai variabel nilai kepuasan pelanggan dan mengetahui nilai kualitas pelayanan. *Net Promoter Score* yang berguna untuk mengetahui seberapa besar nilai rekomendasi bengkel terhadap orang lain. Berdasarkan penelitian dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) gap – 0.08, *Reliability* (Keandalan) gap -0.023, *Responsiveness* (Daya Tanggap) gap -0.097 , *Assurance* (Jaminan) gap -0.109 , *Emphaty* (Rasa Peduli) gap -0.082 Perhitungan *Net Promoter Score* yang didapat yaitu sebesar 43. Perbaikan yang dilakukan seperti Kejelasan biaya servis kendaraan, penerapan pola senyum, salam dan sapa , meningkatkan pengetahuan tentang kondisi kendaraan, meningkatkan komunikasi antar mekanik, menyambut pelanggan yang datang dengan ramah , seperti menyediakan informasi yang mudah dipahami , memberikan perhatian kepada pelanggan, perawatan fasilitas fisik dilakukan secara teratur, semua karyawan harus handal dalam melayani pelanggan dan mengurangi pekerjaan yang tidak perlu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, *Net Promoter Score*

Abstract

Solo Carfix Workshop is a company engaged in auto repair services and sales of spare parts. Each company, whether service company or industry, must provide quality service. This study aims to identify the dimensions of service quality and the Net Promoter Score, calculate the dimensions of service quality and calculate the Net Promoter Score at Carfix Solo branch and provide suggestions for improvements to the dimensions of service quality. The method used is the method of Service Quality and Net Promoter Score. Service Quality is used to calculate the variable value of customer satisfaction values and determine the value of service quality. Net Promoter Score which is useful for knowing how much the value of the repair shop recommendations to others. Based on the research, the dimensions of service quality dimensions are negative in the Tangible dimension (Physical Evidence) gap - 0.08, Reliability (Reliability) gap -0.023, Responsiveness (Responsiveness) gap -0.097, Assurance (Guarantee) gap -0.109, Emphaty (Care) gap -0.082 Calculation of the Net Promoter Score obtained is 43. Repairs made such as clarity of vehicle service costs, application of smile patterns, greetings and greetings, increasing knowledge of vehicle conditions, improving communication between mechanics, welcoming customers who come in a friendly manner, such as providing information easy to understand, pay attention to customers, maintenance of physical facilities is carried out regularly, all employees must be reliable in serving customers and reduce unnecessary work.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Net Promoter Score*