

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN DAN PENINGKATAN
TERHADAP PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

(Studi Kasus Di PT Arta Boga Cemerlang Distributor Group Orang Tua)

SKRIPSI

Oleh :

Araziz risliawan

2012.1021.52.64



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Dan Peningkatan Penjualan
Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode
Servqual.
(Studi Kasus Pada PT Arta Boga Cemerlang)

Nama Mahasiswa : Araziz risliawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215264
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2017



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Dan Peningkatan Penjualan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.
(Studi Kasus Pada PT Arta Boga Cemerlang)

Nama Mahasiswa : Araziz Risliawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215264
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2017

Bekasi, Januari 2017

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Andi Turseno, ST., MT.

NIP 021508049

Penguji I : Sonny Nugroho A., STP., MT.

NIP 021505043

Penguji II : Sumanto, ST., MT.

NIP 021505045

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik

Denny Siregar, ST., M.Sc.

NIP 020409008

Ismaniah, S.Si., MM.

NIP 9604028

LEMBAR PUBLIKASI
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Araziz Risliawan
NPM/NIP : 201210215264
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PELAYANAN DAN PENINGKATAN PENJUALAN TERHADAP
PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS DI PT ARTA BOGA CEMERLANG)**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, menyetolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Januari 2017


Araziz Risliawan

vi

ABSTRAK

Pelayanan dalam usaha jasa sangat memiliki peranan penting, karena dalam usaha jasa pelayanan adalah produk yang dijualnya. Apabila pelayanan yang di berikan dalam sebuah industry tidak memuaskan, pelayanan tersebut akan mempengaruhi kualitas dari sebuah usaha jasa tersebut.

Kualitas sebuah pelayanan sama pentingnya dengan sebuah kualitas di usaha industry manufaktur. Kualitas merupakan salah satu kunci dari sebuah berjalannya sebuah usaha. Semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan maka semakin besar pula keuntungan yang akan didapat. Untuk dapat menyediakan pelayanan yang lebih lebih baik, PT Arta Boga Cemerlang perlu melakukan pengukuran kepuasan konsumen, sesuai dengan apa yang di rasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Arta Boga Cemerlang.

Hal ini juga berguna untuk mengetahui hasil kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Arta Boga Cemerlang dari waktu ke waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan factor bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy). Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap 100 responden dengan metode analisis kualitatif dan kuantitatif serta pengolahan data menggunakan SPSS didapatkan hasil bahwa semua variable independen antara lain variable bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen PT Arta Boga Cemerlang dengan persentase keseluruhan semuanya.

Kata kunci: kepuasan konsumen, Dimensi Kualitas Pelayanan, SPSS V.17.

ABSTRAK

Services in business services has a very important role, as in business services are the products that it sells. If the services are provided in an industry is not satisfactory, the services will affect the quality of a business service. The quality of a service as important as a quality in the manufacturing industry business.

Quality is one of the keys of a passage of an effort. The better the quality of service that is provided, the greater the benefits to be gained. To be able to provide services more better, PT Arta Boga Cemerlang need to make measurements of customer satisfaction, according to what is being experienced customers with the services provided by the PT Arta Boga Cemerlang. It is also useful to know the results of the performance of the services provided by the PT Arta Boga Cemerlang from time to time.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction based on physical evidence factor (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy). According to the research done on 100 respondents with a qualitative and quantitative analysis and data processing using SPSS showed that all independent variables include a variable physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) , empathy (empathy) have a positive impact on consumer satisfaction PT Arta Boga Cemerlang with the overall percentage of everything.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality Dimensions, SPSS V.17.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Araziz Risliawan
NPM : 2012.10.215.264
Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik
Judul : Analisis Pelayanan Dan Peningkatan Penjualan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.
(Studi Kasus Pada PT Arta Boga Cemerlang)

Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 21 Januari 2017

Yang



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala Puja dan Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmatNya penulis mampu menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dan berkat rahmatNya pulalah penulis sampai pada tahap sekarang ini yaitu tahap penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar S-1.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada pemimpin ummat di dunia dan di akhirat, Baginda Nabi Muhammad SAW. Berkat jasa beliau kita mampu berada di zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai macam pihak untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Ribuan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, rasa terima kasih penulis sampaikan antara lain kepada ;

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. Bambang Karsono , SH, MM selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Andi Turseno, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
5. Ibu Roberta Heni Anggit ST,MT, selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.
6. Bapak Sonny Nugroho A.,STP,MT_selaku Dosen Penguji skripsi I Skripsi.
7. Ibu Denny Siregar, ST., M.Sc, selaku Dosen Penguji skripsi II Skripsi.
8. Seluruh Dosen dan *Staff* Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah banyak memberikan arahan pada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepala bagian beserta staf bagian di PT. ARTA BOGA CEMERLANG yang telah meluangkan waktu kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berkontribusi bagi penulis khususnya, bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan masyarakat pada umumnya.



Bekasi, Januari 2017

Araziz Risliawan

NPM 2012.10.215.264

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB IILANDASAN TEORI	7
2.1. Definisi Kualitas.....	9
2.2. Kualitas Produk	9
2.3 Definisi Jasa.....	10
2.4 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa.....	10

ix

2.4.1.	Dimensi Kualitas Menurut Parasuraman	10
2.4.2.	Dimensi Kualitas Menurut Gronroos	12
2.5	Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.6	Definisi Populasi	16
2.7	Definisi <i>Sample</i>	17
2.8	Kuesioner	17
2.8.1	Tujuan Pembentukan Kuesioner	18
2.8.2	Pembuatan Kuesioner	19
2.8.3	Tipe Pertanyaan Dan Kategori Respon Berdasarkan Jenis	19
2.8.4	Bentuk Pertanyaan	20
2.9	Uji Kecukupan Data Pada Pelanggan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1.	Metode Pengumpulan Data	22
3.2.	Langkah-Langkah Proses Penelitian	23
3.2.1	Identifikasi Masalah	23
3.2.2	Perumusan Masalah	23
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data	23
3.2.4	Populasi Dan Sample	24
3.2.5	Regresi Linier Berganda	24
3.3.	Metode Analisis Data	25
3.4.	Uji Hipotesis	25
3.4.1	Uji t	25
3.4.2	Uji f	26
3.5	Kerangka Berpikir	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Pengumpul	28
4.1.1	Pengumpulan Data Profil PT Arta Boga Cemerlang	28
4.1.2	Pengumpulan Data Atribut Kuesioner 1 dan 2	29
4.2	Deskripsi Identitas Responden	30
4.3	Deskripsi Variable Penelitian	31

4.4 Uji Intrument Penelitian.....	36
4.4.1 Validitas.....	36
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.5 Model Persamaan Regresi.....	39
4.5.1 Hasil Perhitungan Regresi.....	39
4.6 Pengujian Hipotesis.....	40
4.6.1 Uji Parsial (uji t).....	40
4.6.2 Uji Serempak (uji f).....	42
4.6.3 Analisis Korelasi Ganda.....	42
4.6.4 Analisis Determinasi (R ²).....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengiriman.....	2
Tabel 1.2 Data Keterlambatan Pengiriman.....	3
Tabel 1.3 Daftar Nama Toko Keterlambatan Pengiriman.....	3
Tabel 3.2.4 Populasi Dan Sample.....	22
Tabel 4.1 Identitas Respon Berdasarkan Tingkat Umur.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Assurance (X1).....	30
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Empathy (X2).....	31
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Tangibles (X3).....	31
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Reliability (X4).....	32
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness (X5).....	33
Tabel 4.8 Hasil Olahan Data Uji validitas Data Kuesioner.....	35
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Regresi Kualitas Sistem Pelayanan.....	36
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Regresi Data Kuesioner.....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji T Pada Data Kuesioner.....	39
Tabel 4.12 Anova.....	40
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Regresi Korelasi Ganda R^2	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	10
Gambar 2.2 Gap 1.....	11
Gambar 2.3 Gap 2.....	12
Gambar 2.4 Gap 3.....	12
Gambar 2.5 Gap 4.....	12
Gambar 2.6 Gap 5.....	13
Gambar 2.7 Konseptual Service Quality Model.....	14
Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Berpikir Penelitian.....	25



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Sample 100 Daftar Nama Pelanggan Toko

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Data Kuesioner Terhadap Pelanggan

Lampiran 3 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 4 : Lembaran Kartu Bimbingan I Skripsi

Lampiran 5 : Lembaran Kartu Bimbingan II Skripsi

