

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TEKNISI ROBOT DAN MESIN LAS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. XYZ DENGAN
PENDEKATAN *SERVQUAL***

SKRIPSI

Oleh:

**CESARIO DWI SYAHPUTRA
201610215015**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teknisi Robot dan Mesin Las terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. XYZ dengan Pendekatan *Servqual*

Nama Mahasiswa : Cesario Dwi Syahputra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215015

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2021

Bekasi, 02 Februari 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.
NIDN. 0308108302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teknisi Robot dan Mesin Las terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. XYZ dengan Pendekatan *Servqual*

Nama Mahasiswa : Cesario Dwi Syahputra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215015

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2021

Bekasi, 02 Februari 2021

MENGESAHKAN,

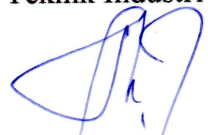
Ketua Tim Penguji : Darmono Umar, S.E., M.M. :
NIDN. 0308065806

Penguji 1 : Drs. Solihin, M.T. :
NIDN. 0320066605

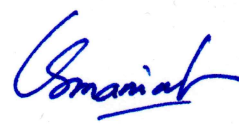
Penguji 2 : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. :
NIDN. 0309036503

MENGETAHUI,

Kepala Program Studi
Teknik Industri


Drs. Solihin, M.T.
NIDN. 0320066605

Dekan
Fakultas Teknik


Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEKNISI ROBOT DAN MESIN LAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* ini 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 dikemudian 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, 02 Februrari 2021

Yang membuat pernyataan,



Cesario Dwi Syahputra

201610215015

ABSTRAK

Cesario Dwi Syahputra. 201610215015. Analisis pengaruh kualitas pelayanan teknisi robot dan mesin las terhadap kepuasan konsumen pada PT. XYZ dengan pendekatan *servqual*.

PT. XYZ adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang dimana dalam usahanya perusahaan menjual produk serta perawatan robot dan mesin las. Namun di dalam kegiatan usahanya perusahaan masih menerima komplain yang diberikan oleh konsumen, hal tersebut tidak sesuai dengan keinginan dari manajemen perusahaan yang memiliki target yakni “*zero complain*” dalam hal kualitas pelayanan. Maka dari masalah tersebut peneliti melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan pendekatan metode *servqual* yang bertujuan untuk mengetahui apakah adanya hubungan, pengaruh serta jarak atau *gap* antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian yang dilakukan maka diketahui memiliki hubungan sebesar 0,688 yang tergolong pada kategori kuat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,473 atau 47,3% yang memiliki kategori cukup, nilai jarak atau *gap* dengan jumlah selisih sebesar 0,49 antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan memberikan *training hard skill* dan *soft skill* serta teguran atau hukuman kepada karyawan jika ada kesalahan dalam hal pelayanan kepada konsumen.

Kata Kunci: *Servqual*, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen, SPSS dan Statistik Deskriptif

ABSTRACT

Cesario Dwi Syahputra. 201610215015. *Analysis of the influence of service quality robot technicians and welding machines customer satisfaction at PT. XYZ with the servqual approach.*

PT. XYZ is a company engaged in services, in which the company sells products and maintenance of robots and welding machines. However, in its business activities, the company still receives complaints given by consumers, this is not in accordance with the wishes of the company management which has a target of "zero complaints" in terms of service quality. So from this problem the researcher conducted an analysis of the influence of service quality on customer satisfaction using the servqual method approach which aims to determine whether there is a relationship, influence and distance or gap between service quality on customer satisfaction. The results of the research conducted are known to have a relationship of 0.688 which belongs to the strong category, the effect of service quality on customer satisfaction is 0.473 or 47.3% which has a sufficient category, the value of the distance or gap with the total difference of 0.49 between service quality and customer satisfaction, as well as suggestions for improving service quality by providing hard skills and soft skills training as well as reprimands or punishments to employees if there is an error in service to consumers.

Keywords: Servqual, Service Quality, Customer Satisfaction, SPSS and Descriptive Statistics

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Cesario Dwi Syahputra

NPM : 201610215015

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

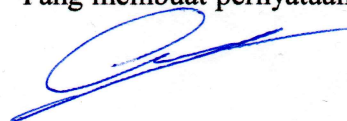
Jenis Karya : Skripsi

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

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEKNISI ROBOT DAN MESIN LAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL*

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan ini hak bebas *royalty non-eksklusif* ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolahnya dalam bentuk basis data (*database*), mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau sebagai pemilik hak cipta. Sebagai bentuk dan 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, 02 Februari 2021
Yang membuat pernyataan,



Cesario Dwi Syahputra
201610215015

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TEKNISI ROBOT DAN MESIN LAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL* ini dapat diselesaikan semaksimal mungkin.

Skripsi ini tidak dapat disusun dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen. Pol. (Purn), Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku Dosen Pembimbing I.
3. Drs. Solihin, M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Sumanto, ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Kedua Orang tuaku serta saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat, motivasi, serta do'a dan dukungannya.
7. Teman-teman Teknik Industri kelas C1 yang sudah memberikan dukungan terhadap saya sehingga saya bisa menyelesaikan laporan ini.
8. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 yang sudah memberikan dukungan terhadap saya sehingga saya bisa menyelesaikan laporan ini.

Skripsi ini masih banyak sekali kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat.

Bekasi, 02 Februari 2021



Cesario Dwi Syahputra

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Tempat dan Waktu Penelitian	7
1.8. Metode Penelitian	8
1.9. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Definisi Jasa atau Pelayanan	10
2.2. Karakteristik Jasa	10
2.3. Definisi Kualitas	11
2.4. Kualitas Pelayanan	12
2.5. Kepuasan Konsumen	13
2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	13
2.7. Definisi Metode <i>Servqual</i>	14
2.8. Populasi dan Sampel	16
2.9. Uji Validitas	17

2.10. Uji Reliabilitas.....	17
2.11. Uji Normalitas	18
2.12. Uji Heteroskedastisitas.....	18
2.13. Analisis Korelasi Sederhana.....	18
2.14. Analisis Regresi Sederhana.....	19
2.15. Uji T	19
2.16. Koefisien Determinasi	20
2.17. Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.1. Data primer.....	24
3.2.2. Data sekunder.....	25
3.3. Pengolahan Data.....	25
3.3.1. Pembuatan kuesioner	25
3.3.2. Operasional variabel, dimensi dan indikator alat ukur	26
3.3.3. Penentuan skala kuesioner	29
3.3.4. Metode pengambilan sampel.....	30
3.3.5. Uji kelayakan data	31
3.3.6. Uji asumsi klasik	32
3.3.7. Analisis data	34
3.3.8. Analisis <i>gap</i> variabel X terhadap Y pada dimensi <i>servqual</i>	36
3.4. Kerangka Penelitian.....	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Deskripsi Responden	38
4.1.1. Karakteristik berdasarkan usia	38
4.1.2. Karakteristik berdasarkan divisi pekerjaan	39
4.1.3. Karakteristik berdasarkan jabatan pekerjaan	41
4.1.4. Karakteristik berdasarkan latar pendidikan.....	42
4.1.5. Karakteristik berdasarkan intensitas pertemuan.....	43
4.2. Analisis Deskriptif	44
4.2.1. Analisis deskriptif pada dimensi <i>tangibles</i>	44
4.2.2. Analisis deskriptif pada dimensi <i>reliability</i>	51
4.2.3. Analisis deskriptif pada dimensi <i>responsiveness</i>	58

4.2.4.	Analisis deskriptif pada dimensi <i>assurance</i>	65
4.2.5.	Analisis deskriptif pada dimensi <i>empathy</i>	73
4.3.	Uji Kelayakan Data.....	80
4.3.1.	Uji validitas	80
4.3.2.	Uji reliabilitas	83
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.4.1.	Uji normalitas	84
4.4.2.	Uji heteroskedastisitas	86
4.5.	Analisis Data	87
4.5.1.	Analisis korelasi sederhana	88
4.5.2.	Analisis regresi sederhana.....	89
4.5.3.	Uji t	90
4.5.4.	Koefisien determinasi	90
4.6.	Analisis <i>Gap</i> Variabel X terhadap Y Pada Dimensi <i>Servqual</i>	91
4.6.1.	Analisis <i>gap</i> pada dimensi <i>tangibles</i>	92
4.6.2.	Analisis <i>gap</i> pada dimensi <i>reliability</i>	93
4.6.3.	Analisis <i>gap</i> pada dimensi <i>responsiveness</i>	94
4.6.4.	Analisis <i>gap</i> pada dimensi <i>assurance</i>	95
4.6.5.	Analisis <i>gap</i> pada dimensi <i>empathy</i>	96
4.7.	Pembahasan.....	97
4.7.1.	Hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	98
4.7.2.	<i>Gap</i> atau jarak kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen... ..	98
4.7.3.	Usulan perbaikan kualitas pelayanan.....	99
BAB V	PENUTUP	101
5.1.	Kesimpulan.....	101
5.2.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

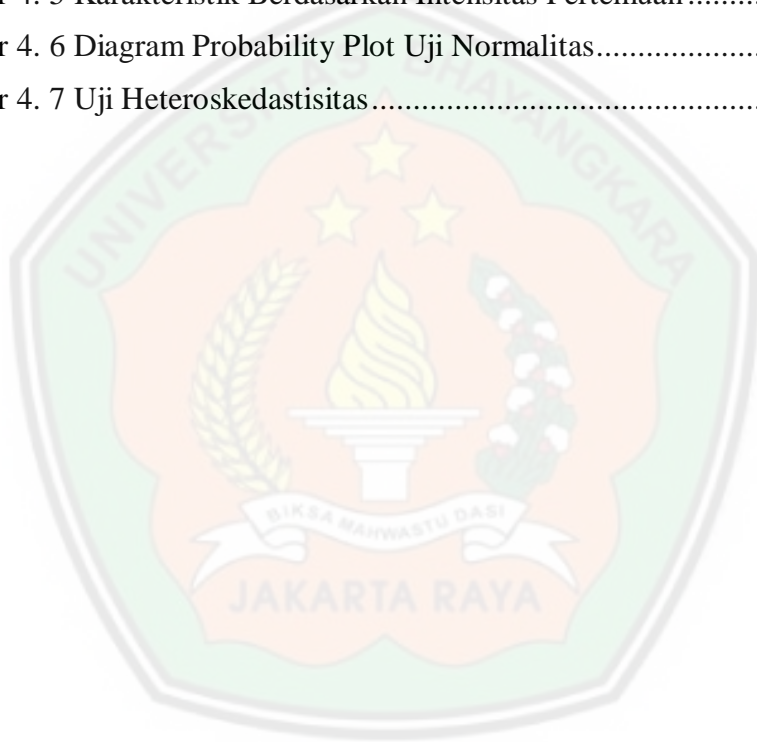
	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Unit Periode Tahun 2019.....	2
Tabel 1. 2. Data Komplain Konsumen Bulan Juli – Desember 2019	4
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 SOTA Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
Tabel 3. 3 Skala Likert	29
Tabel 3. 4 Tabel Krejcie dan Morgan	30
Tabel 3. 5 Nilai Tingkat Korelasi	35
Tabel 3. 6 Nilai Tingkat Pengaruh (R^2)	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Divisi Pekerjaan	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Latar Pendidikan	42
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Pertemuan	43
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 7 Deskripsi hasil pernyataan nomor 1 untuk variabel X.....	45
Tabel 4. 8 Deskripsi hasil pernyataan nomor 1 untuk variabel Y	45
Tabel 4. 9 Deskripsi hasil pernyataan nomor 2 untuk variabel X	46
Tabel 4. 10 Deskripsi hasil pernyataan nomor 2 untuk variabel Y.....	47
Tabel 4. 11 Deskripsi hasil pernyataan nomor 3 untuk variabel X.....	47
Tabel 4. 12 Deskripsi hasil pernyataan nomor 3 untuk variabel Y.....	48
Tabel 4. 13 Deskripsi hasil pernyataan nomor 4 untuk variabel X.....	49
Tabel 4. 14 Deskripsi hasil pernyataan nomor 4 untuk variabel Y.....	49
Tabel 4. 15 Deskripsi hasil pernyataan nomor 5 untuk variabel X.....	50
Tabel 4. 16 Deskripsi hasil pernyataan nomor 5 untuk variabel Y.....	51
Tabel 4. 17 Deskripsi hasil pernyataan nomor 6 untuk variabel X.....	52
Tabel 4. 18 Deskripsi hasil pernyataan nomor 6 untuk variabel Y.....	52
Tabel 4. 19 Deskripsi hasil pernyataan nomor 7 untuk variabel X.....	53
Tabel 4. 20 Deskripsi hasil pernyataan nomor 7 untuk variabel Y.....	54
Tabel 4. 21 Deskripsi hasil pernyataan nomor 8 untuk variabel X.....	54

Tabel 4. 22 Deskripsi hasil pernyataan nomor 8 untuk variabel Y.....	55
Tabel 4. 23 Deskripsi hasil pernyataan nomor 9 untuk variabel X.....	56
Tabel 4. 24 Deskripsi hasil pernyataan nomor 9 untuk variabel Y.....	56
Tabel 4. 25 Deskripsi hasil pernyataan nomor 10 untuk variabel X.....	57
Tabel 4. 26 Deskripsi hasil pernyataan nomor 10 untuk variabel Y.....	58
Tabel 4. 27 Deskripsi hasil pernyataan nomor 11 untuk variabel X.....	59
Tabel 4. 28 Deskripsi hasil pernyataan nomor 11 untuk variabel Y.....	59
Tabel 4. 29 Deskripsi hasil pernyataan nomor 12 untuk variabel X.....	60
Tabel 4. 30 Deskripsi hasil pernyataan nomor 12 untuk variabel Y.....	61
Tabel 4. 31 Deskripsi hasil pernyataan nomor 13 untuk variabel X.....	61
Tabel 4. 32 Deskripsi hasil pernyataan nomor 13 untuk variabel Y.....	62
Tabel 4. 33 Deskripsi hasil pernyataan nomor 14 untuk variabel X.....	63
Tabel 4. 34 Deskripsi hasil pernyataan nomor 14 untuk variabel Y.....	64
Tabel 4. 35 Deskripsi hasil pernyataan nomor 15 untuk variabel X.....	64
Tabel 4. 36 Deskripsi hasil pernyataan nomor 15 untuk variabel Y.....	65
Tabel 4. 37 Deskripsi hasil pernyataan nomor 16 untuk variabel X.....	66
Tabel 4. 38 Deskripsi hasil pernyataan nomor 16 untuk variabel Y.....	67
Tabel 4. 39 Deskripsi hasil pernyataan nomor 17 untuk variabel X.....	67
Tabel 4. 40 Deskripsi hasil pernyataan nomor 17 untuk variabel Y.....	68
Tabel 4. 41 Deskripsi hasil pernyataan nomor 18 untuk variabel X.....	69
Tabel 4. 42 Deskripsi hasil pernyataan nomor 18 untuk variabel Y.....	69
Tabel 4. 43 Deskripsi hasil pernyataan nomor 19 untuk variabel X.....	70
Tabel 4. 44 Deskripsi hasil pernyataan nomor 19 untuk variabel Y.....	71
Tabel 4. 45 Deskripsi hasil pernyataan nomor 20 untuk variabel X.....	71
Tabel 4. 46 Deskripsi hasil pernyataan nomor 20 untuk variabel Y.....	72
Tabel 4. 47 Deskripsi hasil pernyataan nomor 21 untuk variabel X.....	73
Tabel 4. 48 Deskripsi hasil pernyataan nomor 21 untuk variabel Y.....	74
Tabel 4. 49 Deskripsi hasil pernyataan nomor 22 untuk variabel X.....	74
Tabel 4. 50 Deskripsi hasil pernyataan nomor 22 untuk variabel Y.....	75
Tabel 4. 51 Deskripsi hasil pernyataan nomor 23 untuk variabel X.....	76
Tabel 4. 52 Deskripsi hasil pernyataan nomor 23 untuk variabel Y.....	77
Tabel 4. 53 Deskripsi hasil pernyataan nomor 24 untuk variabel X.....	77
Tabel 4. 54 Deskripsi hasil pernyataan nomor 24 untuk variabel Y.....	78
Tabel 4. 55 Deskripsi hasil pernyataan nomor 25 untuk variabel X.....	79

Tabel 4. 56 Deskripsi hasil pernyataan nomor 25 untuk variabel Y.....	80
Tabel 4. 57 Uji Validitas Pada Variabel X.....	81
Tabel 4. 58 Uji Validitas pada Variabel Y	82
Tabel 4. 59 Uji Reabilitas pada Variabel X	83
Tabel 4. 60 Uji Reabilitas pada Variabel Y.....	83
Tabel 4. 61 Tabel Kolmogorov-Sminrnov	86
Tabel 4. 62 Nilai Tingkat Korelasi	88
Tabel 4. 63 Hasil Analisis Korelasi X terhadap Y.....	88
Tabel 4. 64 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	89
Tabel 4. 65 Hasil Uji t.....	90
Tabel 4. 66 Nilai Tingkat Pengaruh.....	91
Tabel 4. 67 Hasil Koefisien Determinasi	91
Tabel 4. 68 Gap Variabel X terhadap Y.....	92
Tabel 4. 69 Gap Dimensi Tangibles	93
Tabel 4. 70 Gap Dimensi Reliability	94
Tabel 4. 71 Gap Dimensi Responsiviness.....	95
Tabel 4. 72 Gap Dimensi Assurance.....	96
Tabel 4. 73 Gap Dimensi Empathy.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1. Data Penjualan Unit Periode Tahun 2019	3
Gambar 1. 2. Grafik Komplain Konsumen	4
Gambar 2. 1. <i>Framework</i> Konseptual <i>Servqual</i>	16
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia	39
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Divisi Pekerjaan.....	40
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jabatan Pekerjaan	41
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	42
Gambar 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Intensitas Pertemuan	43
Gambar 4. 6 Diagram Probability Plot Uji Normalitas.....	85
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastisitas.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel X Responden 01 sampai 36
3. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel X Responden 37 sampai 72
4. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel X Responden 73 sampai 108
5. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel Y Responden 01 sampai 36
6. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel Y Responden 37 sampai 72
7. Tabel Tabulasi Kuesioner pada Variabel Y Responden 73 sampai 108
8. Tabel r Distribusi
9. Tabel t Distribusi
10. Tabel *Chi Square* Distribusi

