

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PELAYANAN BENGKEL MOBIL PT. HT DENGAN
METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)
DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

Oleh :

EGI ARAPLI

201510215113



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel Mobil PT. HT dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Nama Mahasiswa : Egi Arapli

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215113

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik



Apriyani, S.T., M.T.
NIDN. 0302048101

Daonil, S.T., M.T.
NIDN. 0306128308

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel Mobil PT. HT dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Nama Mahasiswa : Egi Arapli

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215113

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Januari 2020

Bekasi, 24 Januari 2020
MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Sumanto, S.T., M.T.
NIDN. 0306056101

Penguji I : Helena Sitorus, S.T., M.T.
NIDN. 0330117308

Penguji II : Apriyani, S.T., M.T.
NIDN. 0302048101

Bekasi, 27 Januari 2020
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Drs. Solihin, M.T.
NIP. 1912445

Dekan Fakultas Teknik

Ismaniah, S.Si., M.M.
NIP. 9604028

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BENGKEL MOBIL PT. HT DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)” 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 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 izin 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, 24 Januari 2020

Yang membuat pernyataan,



Egi Arapli

NPM. 201510215113

ABSTRAK

Egi Arapli, 201510215113. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bengkel Mobil PT. HT dengan *Metode Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Penelitian ini tentang bagaimana meningkatkan kedatangan dan kepuasan pelanggan pada bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi yang mengalami penurunan pada periode Januari – April 2019 dibandingkan tahun lalu dengan menentukan pelayanan mana yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel mobil PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi dan mampu mengetahui pelayanan mana yang dapat meningkatkan kedatangan serta kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah dengan metode observasi ke PT. HT di Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi dan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang melakukan servis, kemudian data diolah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dibantu dengan *software SPSS* versi 23. Adapun nilai kepuasan pelanggan (CSI) yang didapat ialah sebesar 82,23%, sedangkan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kedatangan dan kepuasan pelanggan ialah dengan menjaga kebersihan area bengkel terutama area parkir dan dengan memberikan pelayanan cuci *steam* gratis kepada pelanggan yang telah melakukan servis.

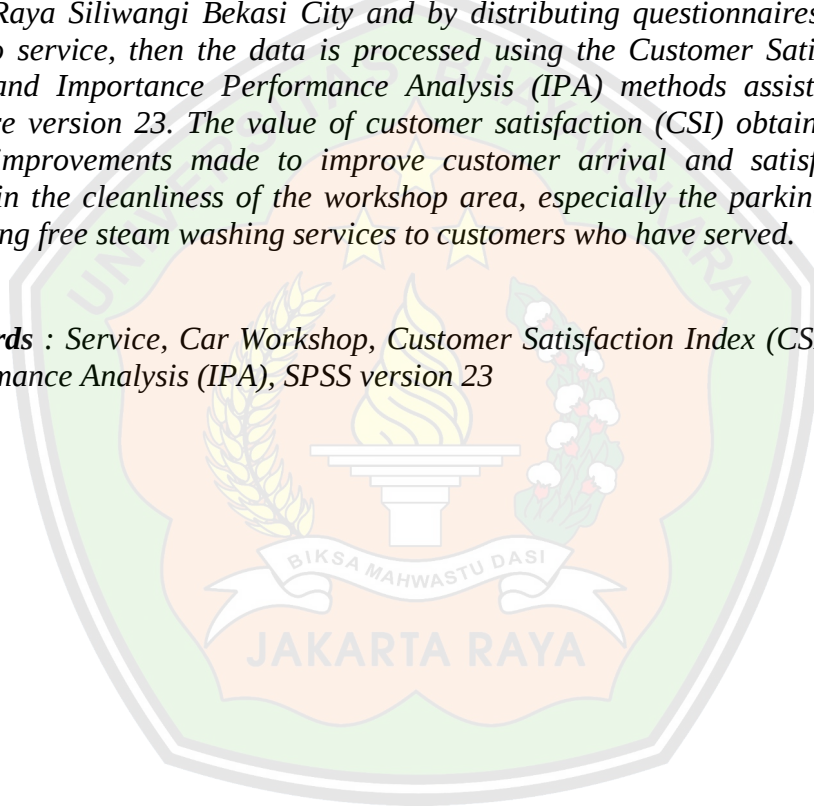
Kata Kunci : pelayananan, bengkel mobil, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, SPSS versi 23

ABSTRACT

Egi Arapli, 201510215113. *Customer Satisfaction Analysis of Service Car Workshop PT. HT with the Customer Satisfaction Index (CSI) Method and Importance Performance Analysis (IPA).*

This research is about how to increase the arrival and customer satisfaction at PT. HT on Jalan Raya Siliwangi, Bekasi City, which experienced a decline in the January-April 2019 period compared to last year by determining which services need to be improved. The purpose of this study was to determine how much customer satisfaction with the service of the car repair shop of PT. HT on Jalan Raya Siliwangi, Bekasi City and is able to find out which service can increase arrival and customer satisfaction. The method used is the observation method to PT. HT on Jalan Raya Siliwangi Bekasi City and by distributing questionnaires to customers who do service, then the data is processed using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods assisted with SPSS software version 23. The value of customer satisfaction (CSI) obtained is 82.23%, while improvements made to improve customer arrival and satisfaction are to maintain the cleanliness of the workshop area, especially the parking area and by providing free steam washing services to customers who have served.

Keywords : *Service, Car Workshop, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), SPSS version 23*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Egi Arapli
NPM : 201510215113
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-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN BENGKEL MOBIL PT. HT DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

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

Sebagai bentuk dan tuntunan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 24 Januari 2020

Yang Menyatakan,



Egi Arapli

NPM. 201510215113

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-NYA, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga tidak lupa ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun skripsi ini, antara lain :

1. Untuk Emak tercinta yang selalu berdo'a dan mendo'akan saya agar mampu menjadi seseorang yang sukses di dunia dan di akhirat, hingga akhirnya membuat saya terus bersemangat kuliah dan juga bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan yang paling penting, terimakasih karena selalu memasak cumi kesukaan saya kapanpun saya menginginkannya.
2. Untuk Bapak tercinta, terimakasih banyak atas kemudahan yang telah diberikan disetiap saya sedang dalam kesulitan.
3. Widia Nurhasanah, seseorang yang selama ini telah memberikan semangat dan turut berdo'a serta mendo'akan saya agar selalu berada dalam keselamatan dan kelacaran disegala kerja keras saya.
4. Asep Hidayato, seorang teman yang sudah saya anggap sebagai saudara saya sendiri, yang selama ini selalu menemani petualangan saya.
5. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Drs. Solihin, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Akademik Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Ibu Apriyani, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Daonil, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
10. Mba Ika Yunita, selaku *mother of* TIDCI yang selama ini selalu mendorong, mendukung, serta membantu kami dalam menghadapi perkuliahan selama ini.
11. Keluarga besar “Pejuang S.T. TIDCI angkatan 2015” yang telah memberikan banyak kenangan yang indah disetiap pertemuan hingga akhirnya menjadi sebuah keluarga, serta telah berjuang bersama – sama melewati masa – masa sulit perkuliahan di Teknik Industri hingga mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas semua do’a, semangat, waktu, bantuan dan kebersamaannya selama ini.
12. Ibu Amy Maharani, S.T, selaku pimpinan saya di perusahaan sebelumnya tempat saya bekerja. Terimakasih karena telah banyak memberikan saya kemudahan waktu dalam kuliah sambil bekerja selama di perusahaan tersebut.
13. Mbak Ernita, Mbak Puji, dan teman – teman lainnya di perusahaan sebelumnya tempat saya bekerja. Terimakasih karena telah banyak membantu saya selama kuliah sambil bekerja di perusahaan tersebut.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 24 Januari 2020

Penulis



Egi Arapli

NPM. 201510215113

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Metode Penelitian	6
1.7.1. Objek Penelitian.....	6
1.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
1.8. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8

2.1. Definisi Layanan/Jasa	8
2.2. Karakteristik Jasa.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.1. Pengertian Kualitas	9
2.3.2. Pengertian Pelayanan.....	11
2.3.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1. Pengertian Kepuasan	14
2.4.2. Pengertian Pelanggan.....	15
2.4.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.4. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan	17
2.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6. Uji Validitas.....	19
2.7. Uji Reliabilitas	20
2.8. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
2.9. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	26
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	26
3.2.2. Teknik Pengolahan Data.....	27
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi.....	29
3.3.2. Sampel	29

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4.1. Jenis Data.....	30
3.4.2. Sumber Data	30
3.5. Teknik Analisis Data	30
3.5.1. Uji Validitas.....	30
3.5.2. Uji Reliabilitas	31
3.6. Variabel Operasional dan Indikator.....	31
3.7. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
3.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
3.9. Kerangka Berfikir Penelitian	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1. Pembuatan Kuesioner	36
4.1.1. Uji Kecukupan Data	36
4.1.2. Uji Validitas Kuesioner	37
4.1.3. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
4.2. Karakteristik Responden.....	41
4.3. Atribut Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	43
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Tingkat Kepentingan	46
4.4.1. Uji Validitas.....	46
4.4.2. Uji Reliabilitas	47
4.5. Atribut Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja	49
4.6. Uji Validitas dan Reliabilitas Atribut Tingkat Kinerja.....	52
4.6.1. Uji Validitas.....	52
4.6.2. Uji Reliabilitas	53
4.7. Mengukur <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55

4.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	56
4.8.1. Menghitung Tingkat Kesesuaian	57
4.8.2. Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> (Diagram Kartesius)	60
4.9. Saran Peningkatan Pelayanan	63
BAB V PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Tabel Variabel Operasional dan Indikator	31
Tabel 3.2. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	33
Tabel 4.1. Uji Validitas Kuesioner.....	37
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	39
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pelanggan Melakukan Servis.....	42
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Berwujud (<i>Tangible</i>)	43
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	44
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan dan Asuransi (<i>Assurance</i>) ...	45
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	46
Tabel 4.11. Uji Validitas Atribut Tingkat Kepentingan.....	46
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Atribut Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai Berwujud (<i>Tangible</i>)	49
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	50
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	50
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)...	51
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	52
Tabel 4.18. Uji Validitas Atribut Tingkat Kinerja	52
Tabel 4.19. Uji Reliabilitas Atribut Tingkat Kinerja	54

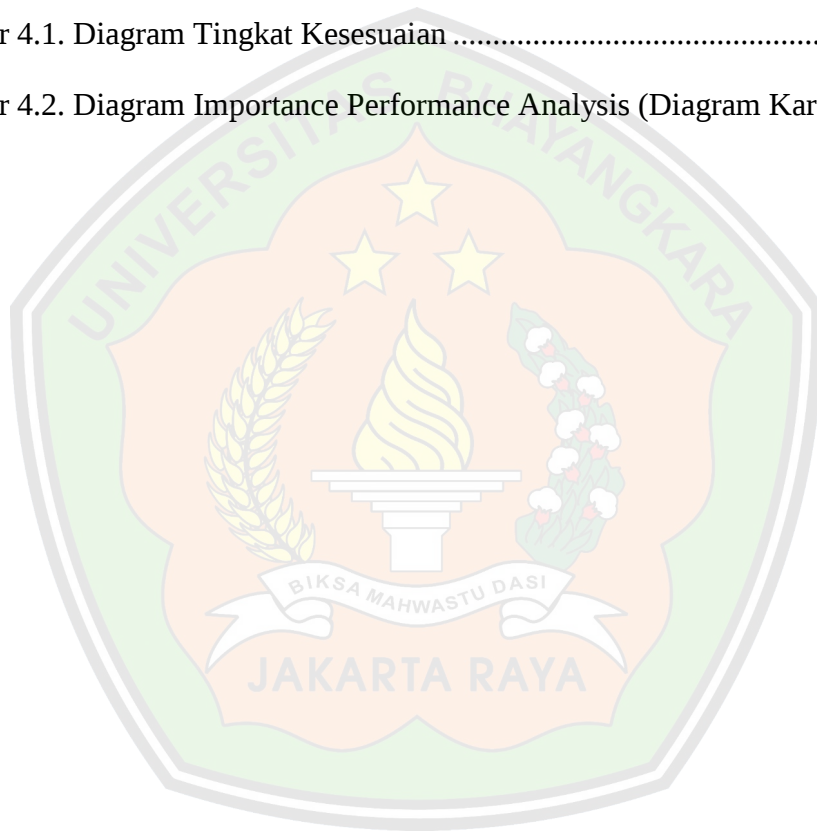
Tabel 4.20. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	57
Tabel 4.21. Rata – Rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	60
Tabel 4.22. Saran Peningkatan Pelayanan	63



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Diagram Data Kedatangan Pelanggan PT. HT Periode Januari – April Tahun 2018 dan 2019.....	2
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2. Diagram Importance Performance Analysis (Diagram Kartesius)	24
Gambar 3.1. Kerangka Berfikir Penelitian.....	35
Gambar 4.1. Diagram Tingkat Kesesuaian	58
Gambar 4.2. Diagram Importance Performance Analysis (Diagram Kartesius)	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 2. Tabel Data Kuesioner
- Lampiran 3. Tabel Data Tingkat Kepentingan
- Lampiran 4. Tabel Data Tingkat Kinerja
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 6. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kinerja

