

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DIVISI HUBUNGAN LANGGANAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PDAM TIRTA BHAGASASI CABANG
PELAYANAN PONDOK UNGU)**

SKRIPSI

Oleh:

MIN FADLILLAH

201710215106



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi Hubungan Langgan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu)

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 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, 17 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Min Fadlillah

201710215106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi Hubungan Langganan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu)

Nama Mahasiswa : Min Fadlillah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215106

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juni 2022

Bekasi, 17 Juni 2022

MENGESAHKAN,

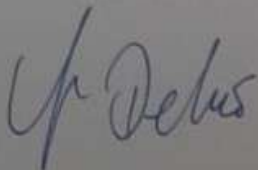
Ketua Tim Penguji : Ratna Suminar S., S.T., M.M.
NIDN 0314047502

Penguji I : Roberta Heni Anggit Tanisri, S.T., M.T.
NIDN 0314078801

Penguji II : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309098501

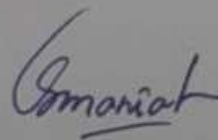
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T.
NIDN 030903650

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309098501

LEMBAR PERSTUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi

: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi Hubungan Langgan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu)

Nama Mahasiswa

: Min Fadlillah

Nomor Pokok Mahasiswa

: 201710215106

Program Studi/Fakultas

: Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi

: 11 Juni 2022

Bekasi, 17 Juni 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN 0309098501



Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.
NIDN 0327036701

ABSTRAK

Min Fadlillah. 201710215106. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi Hubungan Langganan Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu).

Adanya peningkatan volume jumlah sambungan langganan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu rata-rata hanya 2% pertahun. Terdapat sekitar 35% dari jumlah total pelanggan melakukan pengaduan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu. Menganalisa sumber masalah yang menyebabkan terjadinya pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan kualitas pelayanan Divisi Hubungan Langganan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu. Memberikan solusi terbaik pada atribut-atribut tertentu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui adanya pengaruh parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif, metode *Explanatory Research*, dan *Importance Performance Analysis*. Dari hasil perhitungan diagram kartesius didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu belum memenuhi persepsi dan harapan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh sumber masalah yang berdampak pada terjadinya pelanggan merasa puas atau tidak puas dengan kualitas pelayanan yang masuk pada kuadran I dan III. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan manajemen PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pondok Ungu dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I sebagai prioritas utama dan kuadran III sebagai prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, IPA, Persepsi, Harapan*

ABSTRACT

Min Fadlillah. 201710215106. Analysis of Service Quality on the Level of Customer Satisfaction Customer Relations Division Using *the Importance Performance Analysis Method* (A Case Study at PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Service Branch).

There is an increase in the volume of the number of customer connections at PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Service Branch on average only 2% per year. There are about 35% of the total number of customers who make complaints at PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Service Branch. Analyze the source of the problem that causes customers to feel satisfied or dissatisfied with the service quality of the Subscription Relations Division of PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Service Branch. Provide the best solution on certain attributes to increase customer satisfaction. To determine whether there is a partial or simultaneous effect of service quality on customer satisfaction. This research uses descriptive method, *explanatory research*, and *importance performance analysis*. From the results of the calculation of the Cartesian diagram, it is known that the service quality of PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Service Branch has not met customer perceptions and expectations. This is caused by the source of the problem that has an impact on the occurrence of customers feeling satisfied or dissatisfied with the quality of service that is included in quadrants I and III. Based on the results of the study, it is expected that the management of PDAM Tirta Bhagasasi Pondok Ungu Branch can improve the attributes that are included in quadrant I as a top priority and quadrant III as a low priority to be repaired according to the order of priority.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Science, Perception, Expectations*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Reza Akbar

NPM : 201710215101

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

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

“PENGEMBANGAN PRODUK *FAST FOOD* AYAM GORENG *LET’S GO CHICKEN* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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, 08 Februari 2022

Yang menyatakan,



Muhammad Reza Akbar
201710215101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “PENGEMBANGAN PRODUK *FAST FOOD* AYAM GORENG *LET'S GO CHICKEN* MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA”. Laporan proposal skripsi ini menjadi salah satu prasyarat untuk kelulusan guna melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1), Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari betul bahwa penelitian ini dapat selesai berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan laporan proposal skripsi ini. Selanjutnya, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montotoring, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., MM. selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

8. Seluruh Karyawan di Departemen Logistik PT. INSPIRASI KULINER INDONESIA yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai proses kegiatan logistik.
9. Kedua orang tua, kakak, adik, dan pasangan tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan laporan ini.
10. Ketua kelas TID-B1 dan teman seperjuangan penulis selama menempuh kuliah di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
11. Teman-teman kelas TID-B1 yang telah memberikan banyak wawasan untuk saya selama menjalani perkuliahan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini

Penulis sadar bahwa dalam proses penulisan penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Bekasi, 08 Februari 2022


Muhammad Reza Akbar
201710215101

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSTUJUAN 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	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
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	8
1.8 Metode Penelitian.....	8
1.9 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pelayanan.....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4 Pengaruh Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan	17

2.2.5	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.6	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.3	Importance Performance Analysis	19
2.4	Jasa	22
2.4.1	Pengertian Jasa.....	22
2.4.2	Karakteristik Jasa	23
2.4.3	Kualitas Jasa.....	24
2.5	Perusahaan Daerah Air Minum	24
2.6	Tinjauan Literatur.....	25
2.7	Kerangka Berfikir Teoritis	28
2.8	Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.1.1	Penelitian Pustaka	30
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3	Prosedur Penelitian.....	30
3.3.1	Survey Pendahuluan.....	31
3.3.2	Penentuan Metode Pengumpulan Sampel.....	31
3.3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.4	Penyusunan Kuesioner	33
3.4	Metode Analisa Data	34
3.4.1	Tahapan Penyusunan Importance Performance Analysis	34
3.4.2	Pengujian Instrumen	34
3.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.4.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian dan pengukuran	40
3.6.1	Variabel Independen (Kualitas Pelayanan).....	40
3.6.2	Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan).....	40
3.7	Rancangan Kuesioner Penelitian.....	41
3.8	Flowchart Penelitian.....	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		44

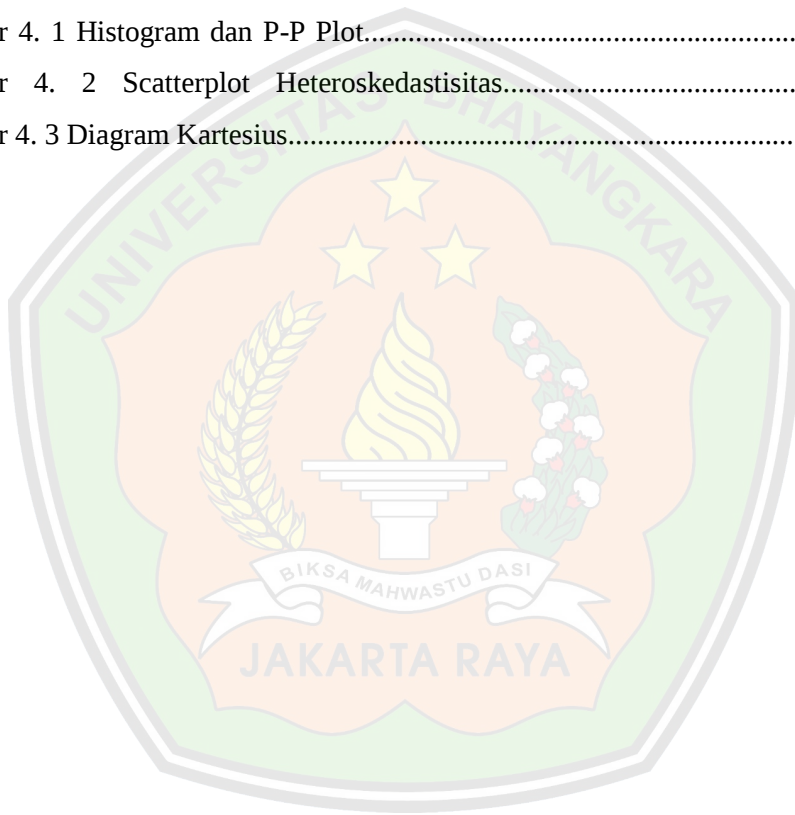
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	44
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.2	Gambaran Umum Responden	44
4.2	Visi dan Misi Perusahaan	45
4.2.1	Visi PDAM Tirta Bhagasasi	45
4.2.2	Misi PDAM Tirta Bhagasasi.....	45
4.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
4.3.1	Tugas dan Tanggung Jawab Pegawai	46
4.4	Pengujian Kuesioner.....	48
4.4.1	Uji Validitas	48
4.4.2	Uji Reliabilitas	49
4.5	Analisis Deskriptif Variabel	50
4.6	Uji Asumsi Klasik	51
4.6.1	Uji Normalitas.....	51
4.6.2	Uji Multikolinearitas	53
4.6.3	Uji Heterokedastisitas	54
4.6.4	Uji Autokorelasi.....	55
4.7	Analisis Regresi Linier Sederhana	56
4.7.1	Uji T	56
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.8	Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.9	Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	58
4.9.1	Analisa Tingkat Kesesuaian.....	59
4.9.2	Rata-Rata Tingkat kualitas pelayanan dan Tingkat Kepuasan pelanggan	64
4.9.3	Analisa Diagram Kartesius	65
4.10	Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan	2
Tabel 1. 2 Perkembangaa Jumlah Produksi dan pelanggan Periode Tahun 2014-2019	3
Tabel 1. 3 Rekapitan Data Keluhan Pelanggan PDAM Tahun 2014-2019	4
Tabel 1. 4 Skala Likert	9
Tabel 3. 1 Skor Penilaian	33
Tabel 3. 2 Tingkat Reliabilitas	35
Tabel 3. 3 Keputusan Autokorelasi	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas X Y	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X Y	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas X Y	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas X Y	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji T	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji R ²	57
Tabel 4. 10 Tingkat Kesesuaian Persepsi Terhadap Harapan	59
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Variabel X Y	61
Tabel 4. 12 Nilai Rataan Variabel X Y	64
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran I	67
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran II	69
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran III	70
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius Pada Kuadran IV	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Jumlah Pelanggan Tahun 2014-2019	3
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius (Importance Performance Matrix).....	20
Gambar 2. 3 Hipotesa.....	28
Gambar 3. 1 Flow Chart Penelitian.....	43
Gambar 4. 1 Histogram dan P-P Plot.....	53
Gambar 4. 2 Scatterplot Heteroskedastisitas.....	55
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

1. Data Responden Variabel X
2. Data Responden Variabel Y
3. Tabel Frekuensi Variabel Hasil Uji Deskriptif

