

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PEMASANGAN INTERNET BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
DENGAN METODE SWOT & QSPM
DI CV RATMONO GROUP**

SKRIPSI



Oleh:

AKBAR PRIAMBODO

2019102151266

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PEMASANGAN INTERNET BERDASARKAN
KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
DENGAN METODE SWOT & QSPM
DI CV RATMONO GROUP**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemasangan Internet Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Dengan Metode SWOT & QSPM Di CV Ratmono Group

Nama Mahasiswa : Akbar Priambodo

Nomor Pokok Mahasiswa : 2019102151266

Progam Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 27 Juli 2024

Jakarta, 31 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Didin Sjarifudin, S.T., M.T.
NIDN 0331126804

Ade Irpan S, S.T., M.T.
NIDN 1007078403

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemasangan Internet Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Dengan Metode SWOT & QSPM Di CV Ratmono Group

Nama Mahasiswa : Akbar Priambodo
Nomor Pokok Mahasiswa : 2019102151266
Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik
Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 27 Juli 2024

Jakarta, 31 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN 0312128203

Penguji I : Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

Penguji II : Didin Sjarifudin, S.T., M.T.
NIDN 0331126804

MENGETAHUI,

Ketua Progam Studi
Teknik Industri



Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Tulus Sukreni S.T., M.T.
NIDN 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMASANGAN INTERNET BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI DENGAN METODE SWOT & QSPM DI CV RATMONO GROUP

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.

Jakarta, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Akbar Priambodo
201910215266

RINGKASAN

Akbar Priambodo. 201910215226. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemasangan Internet Berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Dengan Metode SWOT & QSPM di CV Ratmono Group.

CV. Ratmono Group merupakan salah satu dari banyaknya pelaku usaha yang kini berfokus pada industri telekomunikasi yang bergerak dibidang jaringan internet. Dalam hal ini terjadi penurunan jumlah penjualan pada pemasangan internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi penjualan dan menganalisis strategi pemasaran dengan metode SWOT serta mengetahui tindakan yang tepat sebagai peningkatan pemasaran dengan menggunakan metode QSPM. Analisis matrik IFAS didapatkan total skor yang dimiliki CV. Ratmono Group sebesar 3,38, sedangkan analisis matrik EFAS sebesar 3,40, dan posisi pemasarannya terletak pada kuadran I pada posisi *aggressive*, yang dimana alternatif ini mempunyai potensi untuk berkembang. Pada tahapan akhir dilakukan penentuan strategi perbaikan dengan QSPM, maka didapatkan urutan strategi berdasarkan nilai TAS yaitu (SO1) sebesar 60.43, (SO2) sebesar 60.76, (SO3) sebesar 61.33, selanjutnya (WO1) sebesar 63.64, (WO2) sebesar 60.35, (WO3) sebesar 63.13 dan (ST1) sebesar 60.27, (ST2) sebesar 64.99, (ST3) sebesar 58.87 kemudian (WT1) sebesar 62.84, (WT2) sebesar 61.96, (WT3) sebesar 67.48. Dengan menggunakan hasil dari metode perbaikan QSPM, CV. Ratmono Group dapat menentukan strategi apa yang harus didahulukan untuk dilakukan perbaikan berdasarkan peringkat dari tiap – tiap alternatif.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran CV. Ratmono Group, Analisis SWOT, QSPM

SUMMARY

Akbar Priambodo. 201910215226. *Analysis of customer satisfaction with internet installation based on service quality, price and promotion using the SWOT & QSPM method in CV Ratmono Group.*

CV. Ratmono Group is one of the many business actors who are now focusing on the telecommunications industry engaged in the internet network. In this case, there is a decrease in the number of sales on internet installations. This study aims to find out the internal and external factors that affect sales and analyze marketing strategies with the SWOT method and find out the right actions to increase marketing using the QSPM method. IFAS matrix analysis obtained the total score owned by CV. Ratmono Group is 3.38, while the EFAS matrix analysis is 3.40, and its marketing position lies in quadrant I in the aggressive position, where this alternative has the potential to grow. At the final stage, the determination of improvement strategies with QSPM was obtained, then the order of strategies based on the TAS value was obtained, namely (SO1) of 60.43, (SO2) of 60.76, (SO3) of 61.33, then (WO1) of 63.64, (WO2) of 60.35, (WO3) 63.13 and (ST1) at 60.27, (ST2) at 64.99, (ST3) at 58.87 then (WT1) at 62.84, (WT2) at 61.96, (WT3) at 67.48. Using the results of the QSPM improvement method, CV. Ratmono Group can determine what strategies should be prioritized for improvement based on the rating of each alternative.

Keywords: *CV Marketing Strategy. Ratmono Group, SWOT Analysis, QSPM*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : AKBAR PRIAMBODO
Nomor Induk Mahasiswa : 2019.10.215.266
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Karya Ilmiah~~

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

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMASANGAN INTERNET BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI DENGAN METODE SWOT & QSPM DI CV RATMONO GROUP


Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non – eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : JAKARTA

Pada Tanggal : 31 Juli 2024

Yang Menyarankan,



Akbar Priambodo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan sebagaimana mestinya. Skripsi ini berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMASANGAN INTERNET “RATMONO GROUP” BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI DI CV RATMONO GROUP”**

Seminar Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh mata kuliah Seminar Proposal Skripsi di Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini pula, penulis bermaksud mengutarakan rasa terima kasih serta apresiasi yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang turut berkontribusi juga memberikan motivasi hingga skripsi ini selesai dengan baik. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., PhD., D.Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Andi Turseno, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas TIDA5 yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Didin Sjarifudin, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Ade Irpan S., S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

7. Pemilik CV. Ratmono *Group* yang telah memberikan banyak informasi untuk pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sekaligus memberikan pengalaman sosial serta ilmu.
8. Untuk Alm kedua Orang tua saya, kakak saya tercinta, serta keluarga besar penulis. Terima kasih sudah banyak membantu penulis dan mendoakan, memberi support dan motivasi yang membangkitkan semangat kepada penulis sampai penyusunan Skripsi ini selesai.
9. Kepada teman-teman khususnya Rafi, Dimas, Habib dan teman-teman Mahasiswa Fakultas Teknik Angkatan 2019, Program Studi Teknik Industri, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang selalu membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada pacar saya yang bernama Tasya Asrina yang selalu memberi saya motivasi untuk menyusun Skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan Skripsi, Oleh karena itu penyusun mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi penyusun dan juga pembaca.

Jakarta, 1 April 2024



Akbar Priambodo

DAFTAR ISI

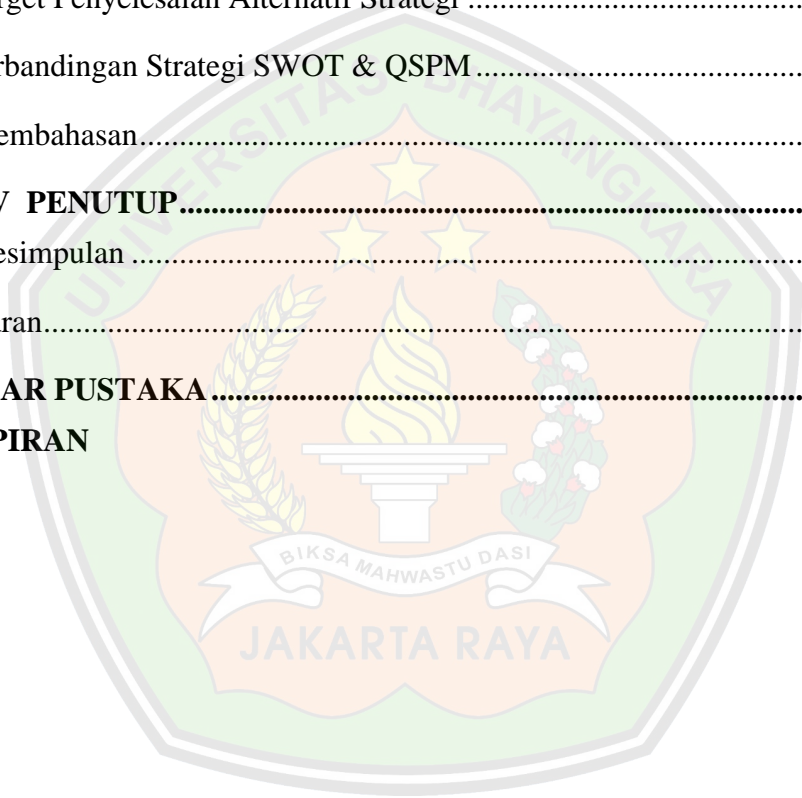
Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
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	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	7
1.8 Sistematik Penulisan	7
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Fungsi Pemasaran.....	11
2.3 Tujuan Pemasaran	13
2.4 Strategi Manajemen Strategi	14
2.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.1 Perilaku Konsumen	15

x

2.5.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	15
2.5.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Omzet.....	18
2.6.1 Harga Produk	20
2.7 Omzet Penjualan	20
2.7.1 Meningkatkan Omzet Penjualan	21
2.8 Definisi SWOT.....	23
2.8.1 Matriks Faktor Strategi Eksternal	23
2.8.2 Matriks Faktor Strategi Internal	24
2.8.3 Matriks SWOT	27
2.9 QSPM (<i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i>)	28
2.10 Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Sumber Data.....	34
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3 Metode Analisis Data.....	38
3.4 Flowchart Penelitian.....	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1 Profil Perusahaan	40
4.2 Karakteristik Responden	41
4.3 Produk	42
4.3.1 Harga	43
4.3.2 Penjualan.....	44
4.4 Pengolahan Data.....	47

4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	49
4.4.3 Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks IFAS	50
4.4.4 Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks EFAS	51
4.5 Diagram SWOT	53
4.6 Analisis SWOT	54
4.7 Analisis Quantitative Strategic Planning (QSPM).....	57
4.8 Target Penyelesaian Alternatif Strategi	72
4.9 Perbandingan Strategi SWOT & QSPM.....	76
4.10 Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Data Pemasangan Internet Ratmono Group Periode 2022-20233	
Tabel 1. 2 Jenis Harga Kecepatan Internet.....	5
Tabel 2. 1 <i>Eksternal Factors Analysis Summary</i>	24
Tabel 2. 2 <i>Internal Factors Analysis Summary</i>	25
Tabel 2. 3 Jurnal Penelitian.....	31
Tabel 3. 1 Data Pertanyaan Kusioner.....	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	42
Tabel 4. 3 Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Data Perbandingan Harga Penjualan Dengan Pesaing Sejenis.	44
Tabel 4. 5 Data Pemasangan Internet Ratmono Group 2022-2023	45
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Strength</i>	47
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Weakness</i>	48
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Opportunity</i>	48
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Threats</i>	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 11 Bobot dan Rating Matriks IFAS	50
Tabel 4. 12 Bobot dan Rating Matriks EFAS	52
Tabel 4. 13 Matriks SWOT.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 1 Variabel SWOT	58
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 2 Variabel SWOT	58
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 3 Variabel SWOT	59
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 4 Variabel SWOT	59
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 5 Variabel SWOT	60
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 6 Variabel SWOT	60
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 7 Variabel SWOT	60
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 8 Variabel SWOT	61
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 9 Variabel SWOT	61
Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 10 Variabel SWOT	62
Tabel 4. 24 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 11 Variabel SWOT	62

Tabel 4. 25 Hasil Kuesioner QSPM Strategi 12 Variabel SWOT	63
Tabel 4. 26 Nilai AS (<i>Attractive Score</i>) dan TAS (<i>Total Attractive Score</i>)	66
Tabel 4. 27 Nilai AS (<i>Attractive Score</i>) dan TAS (<i>Total Attractive Score</i>).....	66
Tabel 4. 28 Nilai AS (<i>Attractive Score</i>) dan TAS (<i>Total Attractive Score</i>).....	67
Tabel 4. 29 Peringkat Alternatif Strategi Pemasaran Ratmono Group	69
Tabel 4. 30 Target Implementasi Strategi	72
Tabel 4. 31 Perbandingan SWOT & QSPM	76



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Pemasangan Internet	4
Gambar 1. 2 Grafik Pendapatan Pada CV. Ratmono Group.....	4
Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2. 2 Konsep Dasar SWOT	23
Gambar 2. 3 Diagram Analisis SWOT	26
Gambar 2. 4 Matriks analisi SWOT.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Matriks IFAS dan EFAS
- Lampiran 2 Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 3 Output SPSS 25 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Estimasi Biaya Pemasangan Internet
- Lampiran 5 Hasil Jawaban Matriks IFAS
- Lampiran 6 Hasil Jawaban Matriks EFAS
- Lampiran 7 Lembar Plagiarisme
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Biodata Mahasiswa

