

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PT.WATERTECH BEKASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANT-PERFORMANCE ANALYSIS



Disusun Oleh :

DANIEL HALAWA

201310215117

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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Air Bersih Di PT. Watertech Bekasi Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Important Performance Analysis*

Nama Mahasiswa : Daniel Halawa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215117

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang : 13 Januari 2018

Bekasi, 16 Januari 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Indrani Dharmayanti, Sp., MSi.
NIDN 8864720016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di PT. Watertech Bekasi Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Important Performance Analysis*

Nama Mahasiswa : Daniel Halawa

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215117

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Januari 2018

Bekasi, 13 Januari 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Daonil, ST., M.T.
NIDN 0306128308

Penguji I : Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.
NIDN 0308108320

Penguji II : Roberta Heni Anggit, S.T., M.T.
NIDN 031407880

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri


Denny Siregar, S.T., M.sc.
NIDN 0322087201

Dekan
Fakultas Teknik


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



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I No. 1 Kebayoran Baru, Jakarta 12140

Telepon : (021) 7267655, 7267657, 7231948, Fax : (021) 7267657

Kampus II : Jl. Perjuangan, Bekasi Utara

Telepon : (021) 88955882, Fax : (021) 88955871

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Daniel Halawa

NPM : 201310215117

Fakultas/Jurusan : Teknik/Teknik Industri

JudulSkripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di PT. Watertech Bekasi Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Important Performance Analysis*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Jika kemudian hari penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Bekasi, 13 Januari 2017

Penulis,

Daniel Halawa
201310215117

METERAI TEMPEL
075D6AEF947635621
6000
ENAM RIBURUPIAH

ABSTRAK

Daniel Halawa. 201310215117. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih Di PT. Watertech Bekasi Dengan Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Important Performance Analysis*.

Penelitian ini dilakukan di PT. Watertech Bekasi dimana terdapat keluhan dari pelanggannya mengenai kualitas air bersih yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen air bersih terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Kepuasan pelanggan dianalisis dengan metode *Servqual*. Penelitian ini juga untuk mengetahui faktor-faktor yang diprioritaskan dengan metode *importance performance analysis*, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan. Hasil dari penelitian ini adalah faktor-faktor prioritas perbaikan meliputi kecepatan teknisi dalam menyelesaikan keluhan, pekerja yang disiplin dan bertanggung jawab, informasi yang jelas mengenai jadwal pekerjaan perbaikan, kualitas air yang didistribusikan serta debit air yang stabil.

Katakunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan air bersih, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Daniel Halawa. 201310215117. *Analisis Of Customer Satisfaction On Service Quality Of Water Supply In PT. Watertech Bekasi By Using Servqual And Important Performance Analysis Method.*

The research was done at PT. Watertech Bekasi which some how they consumer has been griped for the quality of municipal water have out from their expectation. This research has done determine the consumers satisfaction level for the company service quality. Consumer satisfaction levels analysis measured by the Servqual. This research was done determine the priority improvement factors which is need to be handled. This factors determined by Importance-Performance Analysis methode. The result of this research is the costumer satisfaction levels and the priority of improvement factors that must be done consist of the velocity of technician when fix a gripe up, the employee responsibility and diciplinary, the information of repairing schedule, distribution of qualified water and the rate of stable water.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality on Water Supply, Service Quality, Important Performance Analysis.*

LEMBAR PUBLIKASI
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : **Daniel Halawa**
NPM : **201310215117**
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 skripsi saya yang berjudul:

"ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PT.WATERTECH BEKASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*."

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan 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 skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 13 Januari 2018

Yang menyatakan,



201310215117

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk kasih setia, perlindungan serta anugrah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun proposal ini dari awal hingga selesai.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar kesarjanaan Strata satu (S-1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Adapun judul skripsi yang diusung yaitu "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PT.WATERTECH BEKASI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANT-PERFORMANCE ANALYSIS*." Dengan penyusunan skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Penulisan skripsi ini bisa berjalan lancar tidak lepas dari bimbingan, dukungan, pengarahan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis dengan tidak mengurangi rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yesus Kristus Juru Selamat, atas limpahan kasih dan karunia NYA.
2. Ibuku Elly, Bapakku A. Halawa, kakakku Yanti serta adiku tercinta Christin yang telah memberikan motivasi dan dukungan sepenuh hati.
3. Ibu. Ismaniah, S.Si.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas.
5. Bapak Daonil, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing pertama, yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Dr. Indrani Dharmayanti, Sp., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing kedua, yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Destina Waruwu yang telah memberikan dukungan sepenuh hati.

8. Sahabat serta rekan seperjuangan LaSore'A tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara materil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

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



Bekasi, 05 Januari 2017

Penyusun,

Daniel Halawa

201310215117

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERMYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1. Manfaat bagi Mahasiswa.....	5
1.6.2. Manfaat bagi Perusahaan	5
1.6.3. Manfaat bagi Universitas	6

1.7.	Tempat dan Waktu Pelitian	6
1.8.	Metode Penelitian.....	6
1.9.	Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI		8
2.1.	Definisi Dan Karakteristik Jasa.....	8
2.1.1.	Definisi jasa.....	8
2.1.2.	Karakteristik jasa.....	8
2.2.	Perbedaan Barang Dan Jasa	12
2.3.	Kepuasan Pelanggan Selaku Pengguna Jasa	14
2.3.1.	Perilaku Konsumen	14
2.3.2.	Definisi Pelanggan	14
2.3.3.	Definisi kepuasan Pelanggan	15
2.4.	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.6.	Manajemen Kualitas Di Bidang Jasa	19
2.7.	Manfaat Kualitas	22
2.8.	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen.....	22
2.9.	<i>Service Quality (Servqual)</i>	25
2.10.	<i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	28
BAB III METODOLOGI PENENLITIAN		30
3.1.	Populasi Dan Sampel	30
3.1.1.	Populasi	30
3.1.2.	Sampel.....	30

3.2.	Variabel Penelitian	31
3.2.1.	Variabel bebas	33
3.2.2.	Variabel terikat.....	33
3.2.3.	Sumber data.....	33
3.2.4.	Pengukuran variabel penelitian	33
3.3.	Prosedur Pengambilan Data	34
3.4.	Metode Analisis Data	35
3.5.	Kerangka Berpikir	37
3.6.	Kerangka Konseptual Penelitian	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Gambaran Umum PT. Watertech Bekasi	41
4.1.1.	Sejarah perusahaan.....	41
4.1.2.	Visi dan misi perusahaan.....	41
4.2.	Area Pelayanan.....	42
4.3.	Metode Analisis Data	43
4.3.1.	Uji validitas jawaban kuisioner kinerja pelayanan aktual.....	43
4.3.2.	Uji validitas jawaban kuisioner harapan pelanggan.....	47
4.3.3.	Uji reliabilitas.....	52
4.4.	Pengolahan Data <i>Gap</i> Butir Pertanyaan.....	59
4.5.	Pengolahan Data Per Dimensi <i>Servqual</i>	62
4.5.1.	Analisis kesigapan.....	62
4.5.2.	Analisis empati.....	63
4.5.3.	Analisis bukti fisik	64.
4.5.4.	Analisis kehandalan.....	65
4.5.5.	Anallisis jaminan.....	66

4.6	Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan	67
4.7	Analisis <i>Importance Performance – Matrix</i>	69
4.8	Usulan Perbaikan Kuadran A	72
BAB V. PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74
5.2.1.	Saran untuk perusahaan	74
5.2.2.	Saran untuk peneliti selanjutnya	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Keluhan Konsumen PT. Watertech Bekasi.....	2
Tabel 2.1	Perbedaan Barang Dan Jasa	12
Tabel 4.1	Visi Dan Misi Perusahaan	42
Tabel 4.2	Perhitungan Uji Validitas Jawaban Kuisiner Kinerja Aktual	45
Tabel 4.3	Uji Validitas Jawaban Kuisiner Kinerja Pelayanan Aktual	46
Tabel 4.4	Perhitungan Uji Validitas Jawaban Kuisiner Harapan	49
Tabel 4.5	Uji Validitas Jawaban Kuisiner Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.6	Distribusi Butir Pertanyaan Dalam Kuisiner	52
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Varian Butir Kinerja Aktual	53
Tabel 4.8	Perhitungan Varian Total Kinerja Aktual	54
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Varian Butir Harapan Pelangga.....	56
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Varian Butir Kinerja Aktual	58
Tabel 4.11	Penilaian Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa.....	60
Tabel 4.12	Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Terhadap Dimensi Kesigapan	62
Tabel 4.13	Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Tehadap Dimensi Empati.....	63
Tabel 4.14	Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Tehadap Dimensi Bukti Fisik.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara <i>Expected</i> dan <i>Perceived Service</i>	9
Gambar 2.2 Manfaat Kualitas	23
Gambar 2.3 Pembagian Kuadran IPA	28
Gambar 3.7 Diagram Alir Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 3.8 Kerangka Konseptual Penelitian	40
Gambar 4.1 Peta Area Pelayanan Tahun 2016	42
Gambar 4.2 Diagram <i>Cartsins Important Analysis Matrix</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Responden Studi Latar Belakang	77
Lampiran 2: Responden <i>Servqual</i>	79
Lampiran 3: Form Kuisisioner.....	83
Lampiran 4: Form Hasil Kuisisioner	84
Lampiran 5: Tabel Validitas Kuisisioner Kinerja Aktual	85
Lampiran 6: Tabel Validitas Kuisisioner Harapan	86
Lampiran 7: Tabel Reliabilitas Aktual Pelayanan (X)	87
Lampiran 8: Tabel Reliabilitas Aktual Pelayanan (Y)	88
Lampiran 9: Tabel R	89
Biodata Diri	90
Kartu Bimbingan	91

