

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
(Studi Kasus Pada CV Utama Crist Supplier)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

MONTIANUS EBIT

NIM: 41418006

PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Desember 2022

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN
(Studi Kasus Pada CV Utama Crist Supplier)**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Rekayasa Industri



Disusun oleh:
MONTIANUS EBIT
NIM: 41418006

PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Desember 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Skripsi Program Studi Rekayasa Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

Montianus Ebit

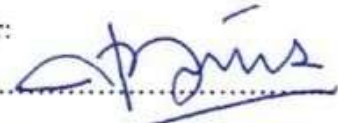
NIM 41418008

Madiun, Desember 2022

Tim Penguji Tugas Akhir:

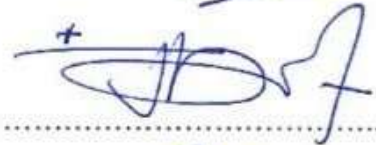
Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S. T., M. M., IPM,

NIDN. 0702027402



Ir.Th. Liris Windyaningrum, S.T., M.T.

NIDN. 0729077801



Ir. Lorensius Anang Setyo W, S.T., M.T

NIDN. 0713117202



Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Teknik



Dr. Gh. Dian Indrawati, S. T., M. T.

NIDN. 0708057903



HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

Montianus Ebit

NIM 41418006

Madiun, Desember 2022

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dosen Pembimbing I


Ir. Lorensius Anang Setyo W, S.T., M.T
NIDN. 0713117202

Dosen Pembimbing II



Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.

NIDN. 0708057903

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Teknik


Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.
NIDN. 0708057903

Wakil Dekan Prodi Rekayasa Industri


Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.
NIDN. 0708057903

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Montianus Ebit

NIM : 41418006

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan
(Study kasus pada CV Utama Crist Supplier, Solo)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia mendapatkan sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui juga bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai Undang-undang Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, Desember 2022

Yang menyatakan,



(Montianus Ebit)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK






PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI

Jl. Manggis No. 15-17 Madiun 63131 Telp. (0351) 453328 – Fax (0351) 453167

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Montianus Ebit
2. NIM : 41418006
3. Fakultas : Teknik
4. Program Studi : Rekayasa Industri
5. Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus pada CV Utama Crist Supplier).
6. Tanggal Pengajuan Skripsi : 10 Juli 2021
7. Dosen Pembimbing I : Ir.Lorensius Anang Setyo W, S.T.,M. T.
8. Dosen Pembimbing II : Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T
9. Konsultasi Skripsi :

No	Tanggal	Keterangan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
1.	23/02/22	Mencari Jurnal		
2.	23/03/22	Membahas Latar Belakang		
3.	24/03/22	Melengkapi data pada latar belakang		
4.	30/03/22	Melengkapi latar belakang dsn mencsri tiga jurnal Internasional terkait penelitian		
5.	6/4/22	Menambah materi Ipa kuadran dari jurnal Internasional		
6.	8/04/22	Melengkapi diagram pada bab III dan melengkapi penelitian terdahulu pada bab II		
7.	13/04/22	Teori regresi pada Bab III		
8.	13/05/22	Memperbaiki kalimat pada rumusan		

		masalah dan usulan lanjut dari upaya perbaikan dan teori SOP pada bab II	
9.	19/05/22	Mencari jurnal tentang kualitas pelayanan	
10.	02/06/22	Melanjutkan pengolahan data	
11.	3/06/22	Melengkapi narasi penjelasan pada tabel bab IV	
12.	6/06/22	Melengkapi jmlah responden pada bab IV dan menambahkan manual prosedur	
13.	7/06/22	Melengkapi bab IV dengan penjelasan proses pengumpulan data, lengkapi daftar pustaka,daftar isi,abstrak Cover dan lain-lain.	

10. Selesai Penyusunan Skripsi Tanggal:
Madiun, Desember 2022

Dosen Pembimbing I



Ir. Lorensius Anang Setyo W, S.T., M. T
NIDN. 0713117202

Dosen Pembimbing II



Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.
NIDN. 070857903

Mengetahui,

Wakil Dekan Fakultas Teknik




Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.

NIDN. 0708057903

Wakil Prodi Rekayasa Industri




Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T.

NIDN. 0708057903

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada CV Utama Crist Supplier). Oleh Montianus Ebit. Pembimbing Ir. Lorensius Anang Setyo W, S.T., M.T. dan Ir. Ch. Dian Indrawati, S. T., M. T. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode Importance performance Analysis (IPA) dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa serta memberikan usulan perbaikan dengan memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan yaitu dengan membuat sistem layanan pengaduan yang dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan pada saat memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh CV. Utama Crist Supplier dengan demikian dengan adanya layanan pengaduan pelanggan dapat merasa diperhatikan oleh perusahaan.

Keybord: analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan, Metode IPA

The Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality (Study on the Main CV of Crist Supplier). By Montianus Ebit. Supervisor Ir. Lorensius Anang setyo W, ST, MT and Ir. Ch. Dian Indrawati, ST, MT Industrial Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Widya Mandala Catholic University Surabaya Madiun City Campus.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of customer satisfaction using the Importance Performance Analysis (IPA) method with the aim of measuring the relationship between consumer perceptions and priorities for improving the quality of products/services as well as providing suggestions for improvement by providing suggestions for improving the service system, namely by creating a complaint service system that can provide convenience to customers when they have complaints about the services provided by CV. Utama Crist Supplier, thus with the existence of customer complaints services they can feel cared for by the company.

Keybord: Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality, IPA Method

MOTTO

“Mengeluh Boleh Menyerah Jangan”

(Ebit)

“Bijak Bicara Belum Tentu Bijak Bertindak”

(Ebit)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Kepuasan pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada CV Utama Crist Supplier)*” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas teknik, Program Studi Rekayasa Industri, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dorongan serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis izin untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan atas segala dukungan, baik berupa moril maupun materil yang telah diberikan. Adapun pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Bapak/Ibu pembimbing Skripsi Bapak Ir. Lorensius Anang, S.T.,M.T dan Ibu Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T. yang telah membantu membimbing dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
2. Rekan seangkatan tahun 2018 yang telah membantu baik secara fisik maupun dukungan, Joy, oki, Hana, Cumi, Shanas, Dafa, Dimas dan Yusuf.
3. Kepada rekan sesame anak rantau, Ratini,Dido, Deni, wawan, Didi, Ilen, Gugu, Randa, Sindi, Salwa, Delas dan Yubil yang selalu mendukung selama proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara materi dan moral dalam penyusunan skripsi ini.

Madiun, Mei 2022

Hormat saya,



Montianus Ebit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGASAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PULIKASI KARYA ILMIAH	iv
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Asumsi Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penyusunan Tugas Akhir.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis	5
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	5
2.1.2 Persaingan	5
2.1.3 Pelayana	6
2.1.4 Dimenai Kualitas Pelayanan	6
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
2.1.6 Pengusulan SOP atau Panduan Penjualan	9
2.1.7 Penelitian terdahulu.....	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Desain Penelitian	11
3.2 Alur Penelitian.....	11
3.3 Identifikasi Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	13
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.3.2 Pengukuran Variabel	13
3.4 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	14
3.5 Jenis dan Sumber Data	14
3.6 Studi Pendahuluan	14
3.7 Identifikasi Masalah	14
3.8 Rumusan Masalah	14
3.9 Tujuan Penelitian.....	15

3.10 Pengumpulan Data	15
3.11 Metode Analisis Data	19
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	20
4.1 Pengumpulan Data	20
4.2 Karakteristik Responden	21
4.3 Data Tingkat Kepuasan Konsumen.....	23
4.4 Uji validitas dan Reabilitas.....	25
BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	28
5.1 Interpretasi Tingkat Kepuasan Pelanggan dari Hasil Hipotesis	28
5.2 Interpretasi Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan	29
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
6.1 Kesimpulan.....	34
6.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Kisi-kisi angket	16
Tabel 4.1 Jumlah data responden berdasarkan jenis kelamin	21
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden	21
Tabel 4.3 Menunjukkan Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	22
Tabel 4.4 Nilai skor tingkat kepuasan responden	23
Tabel 4.5 Nilai rata-rata kepuasan pelanggan	24
Tabel 4.6 Nilai rata-rata variabel	25
Tabel 4.7 Hasil uji Validitas	25
Tabel 5.1 Nilai nilai rata-rata setiap variabel atribut	28
Tabel 5.2 Perbandingan nilai rata-rata variabel	29
Tabel 5.3 Nilai rata-rata variabel	29
Tabel 5.4 Pihak penanggung Jawab	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pelanggan CV Crist Utama Supplier	2
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	11
Gambar 4.1 Data Jumlah Konsumen	20
Gambar 4.2 Diagram jenis kelamin	21
Gambar 4.3 Diagram jumlah responden berdasarkan usia.....	22
Gambar 4.4 Status Perkerjaan Responden	23
Gambar 4.5 Hasil Uji Reabilitas	26
Gambar 5.1 Diagram alir proses pengaduan	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Percakapan Dengan Pemilik Perusahaan
- Lampiran 2 Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 Data Pertanyaan Kuesioner Responden
- Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data