

**FAKTOR – FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS : PT TUNAS DWIPA MATRA)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata (S1)
Dan Mmperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)**

Oleh :

REKA SENJAYU

151730026

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2019



UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
Jl. Jend. A. Yani No. 03 Palembang 30264
Tlp. (0711) 515581, 515582, 515583. Fax. (0711) 518000
Website: www.binadarma.ac.id Email: bidar@binadarma.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS : PT. TUNAS DWIPA MATRA)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Starata Satu (S1)
dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Palembang, Agustus 2019

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Ch. Desi Kusmindari, ST., MT.

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri

Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik

Ch. Desi Kusmindari, ST., MT.



**UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Jend. A. Yani No. 03 Palembang 30264
Tlp. (0711) 515581, 515582, 515583. Fax. (0711) 518000
Website: www.binadarma.ac.id Email: bidar@binadarma.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(STUDI KASUS : PT. TUNAS DWIPA MATRA)**

Oleh :

Reka Senjayu

151730026

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu(S1)
Dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Disetujui oleh :

Palembang, September 2019

Pembimbing

(Ch. Desi Kusmindari, ST., MT.)

Mengetahui :

Dekan

Fakultas Teknik Universitas Bina Darma

(Dr. Firdaus, ST., MT.)

Ketua

Program Studi Teknik Industri

(Ch. Desi Kusmindari, ST., MT.)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul "Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada PT. Tunas Dwipa Matra. Telah Dipertahankan Pada Ujian Tanggal 7 September 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut :

1. Ketua Penguji : Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T
2. Sekretaris : Ir Renilaili.,MT
3. Anggota : Andries Anwar. S.T.,M.T



(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Bina Darma Palembang



Universitas Bina Darma
Fakultas Teknik
(Ch. Desi Kusmindari., ST., MT)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Reka Senjayu

NIM : 151730026

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam Pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,

(Reka Senjayu)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wa Syukurillah, segala puji bagi Allah Subhannahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat-Nya, karunia-Nya, ampunan-Nya dan taufik-Nya kita semua masih dapat melaksanakan aktivitas kita sehari - hari hingga saat ini dalam keadaan sehat wal 'afiat dan tanpa kekurangan apapun sedikit pun. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada panutan kita, junjungan kita, idola kita, suri tauladan Rasulullah Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam, semoga kita semua akan mendapatkan syafaatnya aamiin yaa rabbal 'alamiin.

Penelitian, penulisan dan penyusunan tugas akhir atau skripsi ini saya persembahkan kepada orang - orang tercinta dalam hidup saya :

1. Ibu dan bapakku tercinta yang penuh kesabaran dan penuh rasa cinta dalam merawatku dan mendidikku setiap waktu, semoga Allah Subhannahu wa Ta'ala senantiasa memberikan kesehatan, keselamatan, kekuatan iman dan islam kepada ibu hingga akhir hayat.
2. Suami ku tercinta yang sangat mengerti saya dengan rasa cinta dan sayangnya.
3. Kepada adikku tersayang ,sahabat - sahabatku, keluarga besarku, rekan - rekan kerjaku dan juga rekan - rekan seperjuanganku di kelas Teknik Industri malam angkatan 2015.

MOTTO

"Dengan ilmu, kita menuju kemuliaan "

(Ki Hajar Dewantara)

" Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu "

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah Subhannahu wa Ta'ala yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis berupa nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada panutan kita, junjungan kita, idola kita, suri tauladan Rasulullah Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam, semoga kita semua akan mendapatkan syafaatnya aamiin yaa rabbal 'alamiin. Tugas Akhir merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan gelar pendidikan strata 1 Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan baik ditinjau dari isi maupun penyajiannya, maka dari itu penulis membuka pintu selebar-lebarnya untuk kritik dan saran kepada penulis yang sifatnya membangun.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini terutama kepada :

1. Dr. Sunda Arian, M. Pd., MM. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Firdaus, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma.
3. Christofora Desi Kusmindari, ST., MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma.

4. Christofora Desi Kusmindari, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang sangat baik, penuh kesabaran dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Semua staff dan dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma.
6. Sahabat seperjuangan di kelas Teknik Industri malam angkatan 2015 yang telah memberi bantuan dalam segala bentuk dan telah memberikan kesan yang baik selama ini.

Demikianlah, *sekiranya* tugas akhir ini semoga dapat bermanfaat baik bagi penulis dan pembaca khususnya maupun dunia ilmu pengetahuan pada umumnya.

Palembang, 29 Agustus 2019

Reka Senjayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	ixii
ABSTRACT.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
BAB 2.....	4
KAJIAN TEORI.....	4
2.1 Pelayanan.....	4
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	4
2.1.2 Karakteristik Pelayanan.....	4
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	8
2.2.3 Strategi Kepuasan Konsumen.....	9
2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10

BAB III	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	14
3.2 Data Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel.....	14
3.3.1 Populasi	14
3.3.2 Sampel.....	15
3.4 Definisi Operasional	15
3.5 Metode Pengumpulan Data	17
3.5.1 Kuisisioner	17
3.5.2 Instrumen Penelitian.....	18
3.6 Pengolahan Data.....	18
3.6.1 Uji Validitas Dan Realibilitas.....	19
3.7 Teknik Analisis Data	19
3.7.1 Tingkat Kesesuaian	20
BAB 4	20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Pengumpulan Data.....	22
4.1.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	22
4.1.2 Karakteristik Responden	22
4.1.3 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Nasabah.....	23
4.2 Pengolahan Data.....	24
4.2.1 Importance – Performance Analysis	27
4.2.2 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Kinerja Karyawan	30
4.2.3 Hasil Uji Validitas Dan Realibilitas Harapan Responden.....	30
4.2.4 Diagram Kartesius.....	31
4.3 Pembahasan	32
4.3.1 Diagram Kartesius.....	33
BAB 5	38
KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kegiatan penelitian	14
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	19
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	23
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 4.4	Hasil Kuisisioner tingkat kepentingan dan kepuasan Dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	24
Tabel 4.5	Hasil kuisisioner Tingkat Kinerja dan Harapan Dimensi Keandalan (<i>Realibility</i>)	25
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja dan Harapan Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	26
Tabel 4.7	Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja dan Harapan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	26
Tabel 4.8	Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja dan Harapan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	27
Tabel 4.9	Perhitungan Tingkat Kesesuaian dari Penilaian Tingkat Kinerja Dibanding dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan Nasabah pada PT. Tunas Dwipa Matra Menurut Persepsi Nasabah	28
Tabel 4.10	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Tunas Dwipa Matra	29
Tabel 4.11	Validitas Kinerja Karyawan	30
Table 4.12	Realibilitas Kinerja Karyawan	31
Tabel 4.13	Validitas Harapan Responden	31
Table 4.14	Realibilitas Harapan Responden	32

ABSTRAK

Di era sekarang ini konsumen merupakan hal yang terpenting yang harus ada diperusahaan, karena konsumen merupakan merupakan laba dari perusahaan. Maka dari itu perusahaan harus mengikatkan kualitas layanan agar konsumen merasa puas dan menjadi loyal kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *service quality* ,dan sampel yang diambil adalah 150 orang dan data yang digunakan adalah data *primer*. Setelah itu dianalisis dengan uji *validitas* dan *realibilitas* serta membuat diagram kaertesius untuk mengetahui faktor-fakotr yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

in this area, the customer is the most important thing that must exist in the company, because customers are the profits of the company. Therefore companies must tie service quality so that customer feel satisfied and become loyal to the company. This study aims to determine the factors that influence customer satisfaction. The method used in this study is service quality, and the sample taken is 150 people and the data used are primary data. Was analyzed by testing the validity and realibility and made a diagram of cesiesi to find out the factors that influence customer satisfaction.

Keyword : service quality, customer satisfaction.