

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DI PT. PERMATA IBU OPTIMA**

SKRIPSI



Oleh

ISMI HANDAYANI

3333101336

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON - BANTEN
2017**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DI PT. PERMATA IBU OPTIMA**

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
mendapatkan gelar Sarjana Teknik**



Oleh :

ISMI HANDAYANI

3333101336

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON-BANTEN**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ISMI HANDAYANI

NIM : 3333101336

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DI PT. PERMATA IBU OPTIMA

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut diatas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, Juli 2017

ISMI HANDAYANI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : ISMI HANDAYANI
NIM : 3333101336
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* DI PT. PERMATA IBU OPTIMA

Telah berhasil dipertahankan dihadapan para Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Pada hari : Senin
Tanggal : 24 Juli 2017

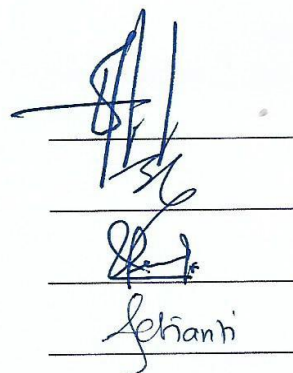
DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Hadi Setiawan, ST., MT.

Pembimbing 2 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Penguji 1 : Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.

Penguji 2 : Evi Febianti, ST., MEng.



Handwritten signatures of the examiners and supervisors, each on a horizontal line.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri


Putro Ferro Ferdinant, ST., MT.
NIP : 19810304 200812 1001

PRAKATA

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Dengan rasa tulus ikhlas penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang mana dengan segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* di PT. Permata Ibu Optima”.

Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali terdapat kekurangan yang masih harus diperbaiki kembali dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi isi, bahasa, serta teknis penulisan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan lupa, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyusunan skripsi berikutnya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan berbagai kemudahan dan karunia yang tak terhingga. Terima kasih juga tak lupa penulis ucapkan kepada :

1. Orang-orang yang penulis sayangi, Bapak, Mamah, dan kakak-kakaku tersayang, Suami tercinta dan anakku yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Putro Ferro Ferdinant, ST.,MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, terima kasih atas arahan dan masukan bagi penulis.
3. Koordinator Tugas Akhir, Ibu Ratna Ekawati, ST., MT. terima kasih atas arahan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Hadi Setiawan, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan dorongan, motivasi, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing, memberikan saran, nasehat dan masukan bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Teknik Industri Untirta Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
7. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2010, senang berada disekeliling orang-orang seperti kalian.
8. Terimakasih sahabat-sahabatku tersayang Debby, Tika, Esta, Dila, Indun atas doa dan motivasi yang telah kalian berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini, semoga kita bisa menjadi manusia yang lebih baik dan lebih baik lagi.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap, semoga segala bantuan, dorongan dan semangat yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amin ya robbal alamin.

Wassalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh.

Cilegon, Juli 2017

Penulis

Ismi Handayani

ABSTRAK

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. PT. Permata Ibu Optima merupakan perusahaan distributor resmi produk telkomsel yang mendistribusi produk telkomsel. Pihak perusahaan banyak mendapatkan kritik dari pelanggan, misalnya pelanggan merasa kesal karena harus menunggu lama dan membuang waktu berharganya untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan, pelanggan kurang paham terhadap penjelasan tentang produk telkomsel yang ditawarkan oleh karyawan perusahaan. Selain itu pihak perusahaan juga belum pernah melakukan survei atau penelitian sebelumnya mengenai respon pelanggan terhadap segala atribut-atribut yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Permata Ibu Optima, menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Permata Ibu Optima, memberikan usulan atribut-atribut yang harus diprioritaskan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa PT. Permata Ibu Optima. Dari penelitian yang telah dilakukan pengolahan data dilakukan dengan pengujian validitas. Semua data dikatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Kemudian dilakukan pengujian reliabilitas, semua data dikatakan reliable karena nilai r lebih dari 0,5. Kemudian dilakukan uji kecukupan data, data pada penelitian ini dikatakan cukup karena N' lebih kecil dari $N = 50$. Kemudian dilakukan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Permata Ibu Optima sebesar 73,197%. Kemudian dilakukan perhitungan *Importance Performance Analysis* yang menjabarkan diagram kartesius. Pada diagram kartesius terdapat 4 kuadran, Kuadran A merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena tingkat harapan pelanggan lebih besar dibanding tingkat kepuasan.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, ServQual, Telkomsel Distributor*

ABSTRACT

The level of satisfaction is a function of the difference between perceived and expected performance. PT. Permata Ibu Optima is an authorized distributor company of Telkomsel products that distribute Telkomsel products. The company many commented on consumers, for example consumers feel upset because they have to wait long and save time for services from companies, consumers are less familiar with explanations about Telkomsel products offered by company employees. In addition, the company also has never conducted a survey or previous research on consumer responses to all the attributes offered. This research is intended to determine the attributes that affect customer satisfaction PT. Permata Ibu Optima, determine the level of customer satisfaction to services provided by PT. Permata Ibu Optima, provides attributes that must be prioritized in an effort to improve the quality of service PT. Permata Ibu Optima. From the research that has been done data processing done by the validity test. All data is said to be valid because r count is bigger than r table value. Then performed reliability testing, all data is reliable because the value of r is more than 0.5. Then performed the test data adequacy, the data in this study is sufficient because N is smaller than $N = 50$. Then performed Customer Satisfaction Index Calculation, the level of customer satisfaction to services provided by PT. Permata Ibu Optima equal to 73,197%. Then performed the calculation of the Importance of Performance Analysis that describes Cartesian diagram. In Cartesius diagram there are 4 quadrants, Quadrant A is the main priority that must be considered by the company because the level of consumer expectation is greater than the level of satisfaction, the main priority in quadrant A include the speed of employees in providing services and good communication in providing clear information about the problem Consumers.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance of Performance Analysis, ServQual, Distributor of Telkomsel*