

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT. ASDP
INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG MERAK**

SKRIPSI



Oleh :
IQBAL
3333140666

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN
2018**

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT. ASDP
INDONESIA FERRY (PERSERO)
CABANG MERAH**

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



**Oleh :
IQBAL
3333140666**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
CILEGON – BANTEN
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : IQBAL
NIM : 3333140666
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY (Persero) Cabang Merak

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

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

Cilegon, Mei 2018

Iqbal

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : IQBAL

NIM : 3333140666

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA

PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY (Persero) Cabang Merak

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan 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 :

Tanggal : Mei 2017

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Nuraida Wahyuni ST., MT

Pembimbing 2 : Ratna Ekawati ST., MT

Penguji 1 : Akbar Gunawan ST., MT

Penguji 2 : Evi Febianti S.T., M.Eng

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri

Putro Ferro Ferdinant, ST., M.T.

NIP. 198103042008121001

PRAKATA

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji dan syukur *Alhamdulillah* senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak yang dilaksanakan sejak Januari 2018 sampai dengan Maret 2018 sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam menyelesaikan laporan ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mencoba mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Kedua orang tua serta kakak-kakak yang selalu mendoakan, memotivasi serta memberi yang terbaik untuk kelancaran skripsi.
3. Bapak Putro Ferro Ferdinant, ST., MT selaku ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Ibu Nuraida Wahyuni ST., MT selaku pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan motivasi, dan berbagi ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Ibu Ratna Ekawati ST., MT selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis hingga terselesaikannya laporan ini dengan baik.
6. Bapak Andri selaku asisten manajer *port and traffic control* yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis selama penelitian dan proses pengambilan data penelitian.

7. Bapak Chelmi, Pak Anggi dan seluruh karyawan PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) Cabang Merak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, yang telah memberikan bantuan dan menampung penulis selama penelitian.
8. Teman-teman angkatan 2014 Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Sultan Ageng Tirtayasa yang memberikan doa, dukungan dan bantuan.
9. Dwinita Chika Finira selaku teman spesial yang selalu membantu, menyemangati, mendoakan dan mendorong , serta selalu menampung keluhan penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi.
10. Kawan-kawan gantengnya TI yang telah memberikan semangat dan doa
11. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan skripsi.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan laporan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih, semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan dan dapat memberikan kemajuan bagi perkembangan ilmu pengetahuan Teknik Industri.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilegon, Mei 2018

Penulis

ABSTRAK

Iqbal. PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG MERAK. Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI, ST., MT dan RATNA EKAWATI, ST., MT

Sektor industri jasa memiliki peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, hal itu diperkuat dengan banyak berdirinya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Sampai dengan Februari tahun 2017 Badan Pusat Statistika (BPS) merilis bahwa pertumbuhan ekonomi di Indonesia sepanjang tahun 2016 ditopang oleh sektor jasa yang memberikan kontribusi sebesar 64,7% terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia adapun sektor transportasi dan pergudangan memberikan kontribusi sebesar 7,74%. Kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan ekspektasi yang diharapkan. Jika kinerja jauh dari harapannya, maka konsumen tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan yang sangat puas atau senang. Tujuan dari penelitian kali ini yaitu mengetahui atribut yang perlu diperhatikan yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan jasa berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), Mengetahui kategori apa saja pada atribut-atribut pelayanan jasa, berdasarkan model KANO, Mengetahui urutan atribut-atribut pelayanan apa saja yang harus diperhatikan berdasarkan integrasi IPA dan model KANO. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk metode IPA dan data hasil kuesioner model KANO dari penumpang. Untuk dimensi pelayanan yang digunakan adalah dimensi *Service Quality* (Servqual) yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Reliability*. Hasil penelitian menunjukkan dari 24 atribut pelayanan ada 4 atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 (prioritas utama) yaitu atribut 7, atribut 12, atribut 17 dan atribut 19. Selanjutnya hasil integrasi didapatkan hasil urutan yang harus diperhatikan yaitu atribut 7 (*one dimensional*), atribut 19 (*one dimensional*), atribut 17 (*one dimensional*), dan atribut 12 (*attractive*).

Kata kunci : IPA, Kepuasan Pelanggan, Servqual, Model KANO

ABSTRACT

Iqbal. MEASURING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) MERAK BRANCH. Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI ST., MT dan RATNA EKAWATI, ST., MT

The service industry sector has a very important role in Indonesia's economic growth, it is reinforced by the establishment of many companies engaged in services. Up to February 2017 the Central Bureau of Statistics (BPS) released that economic growth in Indonesia throughout 2016 was supported by service sector which contributed 64.7% to Indonesia's economic growth while transportation and warehousing contributed 7.74%. Satisfaction is a feeling of pleasure or a person's disappointment resulting from comparing perceived product performance (or outcome) with expected expectations. If performance is far from expectations, then consumers are not satisfied. If the performance in accordance with expectations, eat consumers will be satisfied. If performance exceeds expectations, customers are very satisfied or happy. The purpose of this research is to know the attributes that need to be considered the main priority of service improvement based on the method of IPA (Importance Performance Analysis), Knowing what categories on service attributes, based on KANO model, Knowing the order of the attributes of any service to be considered based on the integration of IPA and KANO models. Data needed in this research are data of importance level and level of satisfaction for method of IPA and data of KANO model questionnaire from passenger. for service dimension used is dimension of Service Quality (Servqual) that is Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, and Reliability. The result of research shows that from 24 service attribute there are 4 attributes that enter into quadrant 1 (main priority) that is attribute 7, attribute 12, attribute 17 and attribute 19. Further result of integration is got result of sequence which must be paid that is attribute 7 (one dimensional) , attribute 19 (one dimensional), attribute 17 (one dimensional), and attribute 12 (attractive).

Kata kunci : *IPA, Customer Satisfaction, Servqual, KANO Model.*