

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN MODEL KANO
(Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK OPS Serang)**

SKRIPSI



Disusun oleh :
BADAR HUSAIN
3333131167

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN MODEL KANO
(Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK OPS Serang)**

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



Disusun oleh :
BADAR HUSAIN
3333131167

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : BADAR HUSAIN

NIM : 3333131167

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

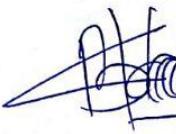
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
MODEL KANO

(Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK OPS Serang)

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

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

Cilegon, Februari 2018



BADAR HUSAIN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : BADAR HUSAIN

NIM : 3333131167

JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
MODEL KANO

(Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK OPS Serang)

**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 : Jumat

Tanggal : 09 Februari 2018

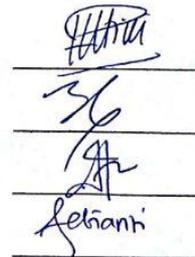
DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dra. Hj. Putiri Bhuana Katili, MT.

Pembimbing 2 : Nuraida Wahyuni, ST., MT.

Penguji 1 : Nurul Ummi, ST., MT.

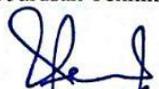
Penguji 2 : Evi Febianti, ST., M.Eng.



Four handwritten signatures are shown, each on a horizontal line. From top to bottom, they correspond to the names of the examiners and supervisors listed in the text.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri



Putro Ferro Ferdinand, ST., MT.

NIP. 198103042008121001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Oktober 2017 sampai Januari 2018 di PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang ini ialah Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi *Online* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model KANO.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari semua pihak yang telah terlibat dan membantu penulis hingga skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta berkat yang tak pernah putus kepada penulis.
2. Bapak Putro Ferro Ferdinand, ST., MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Dra. Hj. Putiri Bhuana Katili, MT. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Nuraida Wahyuni, ST., MT. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, motivasi serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Nurul Umami, ST., MT. selaku dosen penguji I yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
6. Ibu Evi Febianti, ST., M.Eng. selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan serta ilmu dalam penyusunan skripsi penulis.
7. PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Bapak Arif selaku Supervisor PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang yang turut memberikan kemudahan pengambilan data penelitian skripsi penulis.

9. Kedua orang tuaku tercinta, Mamahku tersayang Hulaelah dan Bapakku tersayang Syamsuri yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, dan selalu mendoakan keberhasilan serta keselamatan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
10. Kakakku tersayang Uri Syahliaana dan Adikku tersayang Abda Naylul Ghina yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Chintia Damayanti yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah penulis serta memberikan semangat setiap harinya saat penulis sedang menyusun skripsi meskipun jarak pendidikan jauh.
12. Teman-teman seperjuangan Warjok Family yang selalu berbagi canda dan tawa, motivasi, dan kebersamaan selama masa studi dari semester 1 hingga semester 9.
13. Semua pihak dan rekan-rekan Teknik Industri 2013 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga sebuah karya ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya.

Cilegon, Februari 2018

Penulis

RINGKASAN

Badar Husain. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN MODEL KANO (Studi Kasus pada Konsumen GO-JEK OPS Serang). Dibimbing oleh Putiri Bhuana Katili dan Nuraida Wahyuni.

PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan pencetus layanan ojek profesional berbasis aplikasi *online*. Berusaha menawarkan faktor kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para konsumennya, GO-JEK tumbuh sebagai *startup* paling sukses yang dibangun dari nol di Indonesia. Kesuksesan GO-JEK sebagai *market leader* transportasi berbasis aplikasi di Indonesia memancing munculnya para pelaku usaha sejenis, seperti GRAB dan UBER. Berbeda dengan pesaingnya yang hanya menyediakan 7 layanan, GO-JEK memberikan kemudahan dan membantu pelanggannya dalam kegiatan sehari-hari dengan 13 layanan yang ditawarkan. Dalam menjalankan perusahaannya, PT. GO-JEK Indonesia menerapkan target bagi seorang *driver* untuk tetap bergabung sebagai mitra GO-JEK yakni dengan melihat *review* dan *rating* yang diberikan oleh pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima maka akan memberikan *review* dan *rating* yang bagus, begitu pula sebaliknya. *Driver* GO-JEK akan otomatis di putus mitra jika tidak memenuhi target *rating* 4,3. Di kota Serang sendiri, sejak kemunculannya pada bulan Juli sampai dengan Oktober 2017 tercatat sudah ada 3.000 mitra yang bergabung dalam GO-JEK. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan membahas tentang kepuasan pelanggan pada salah satu pelayanan GO-JEK OPS Kota Serang yaitu GO-RIDE.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang berdasarkan integrasi metode *Importance Performanse Analysis* (IPA) dan model KANO dan memberikan usulan perbaikan atribut pelayanan menggunakan metode 5W+1H.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode IPA (*Importance Performanse Analysis*) dan model KANO. Dari metode IPA (*Importance Performanse Analysis*) akan diketahui variabel mana yang akan dilakukan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja perusahaan. Dari model KANO akan diketahui kategori atribut-atribut pelayanan berdasarkan pada seberapa baik fungsi-fungsi pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Wu, et al., 2010). Sebagai dasar penyusunan variabel penelitian, peneliti menggunakan lima dimensi *service quality* (SERVQUAL) yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* atau biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER". Pengumpulan data melalui data primer berupa observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik statistik deskriptif karena penelitian hanya menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikelola oleh peneliti sebagaimana adanya melalui penyajian tabel, grafik, diagram, dan perhitungan rata-rata.

Hasil penelitian menggunakan metode IPA menghasilkan 4 atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh perusahaan yang termasuk ke dalam kuadran II (Prioritas Utama) yaitu atribut 17, atribut 12, atribut 8, dan atribut 5. Hasil penelitian menggunakan model KANO menghasilkan 4 kategori atribut, 5 atribut *attractive*, 14 atribut *one dimensional*, 3 atribut *must be*, dan 3 atribut *indifference*. Dalam hal ini, atribut yang termasuk *indifference* tidak dimasukkan ke dalam prioritas karena tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya dilakukan integrasi kedua metode tersebut sehingga menghasilkan atribut yang harus dilakukan upaya perbaikan adalah atribut 8, atribut 17, atribut 12, dan atribut 5.

Kesimpulan yang diperoleh pada penelitian ini adalah terdapat 4 atribut pelayanan di PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan upaya perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah *driver* GO-JEK mengetahui jalan yang tidak mengalami kemacetan, *driver* GO-JEK mengenal alamat yang akan dituju, *driver* GO-JEK memberikan pemberitahuan dengan jelas apabila terjadi keterlambatan pelayanan kepada konsumen, dan *driver* GO-JEK berpakaian dengan rapih, bersih dan wangi. Selanjutnya berdasarkan penerapan metode 5W+1H, usulan perbaikan yang diperoleh adalah *update* map aplikasi sehingga ditambahkan fitur mengetahui arus lalu lintas yang lenggang atau sedang mengalami kemacetan, melakukan *training (test drive)* kepada *driver* di awal pendaftaran mengenai rute-rute yang biasa dilalui masyarakat, tempat-tempat umum, dan lokasi-lokasi favorit di kota Serang, menerapkan standar waktu menunggu (menambahkan estimasi waktu keterlambatan) dan ditampilkan dalam aplikasi pelanggan maupun *driver*, dan memberikan atribut (jaket, helm) secara gratis di awal pendaftaran serta *driver* harus lebih memperhatikan penampilan minimal mencuci jaket 2 hari sekali.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, Model KANO.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN MODEL KANO*

Badar Husain¹, Putiri Bhuana Katili², Nuraida Wahyuni³

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: badar_husain@yahoo.co.id

²Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: nori_satrio@yahoo.com

³Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: nrdwahyuni@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. PT. GO-JEK Indonesia merupakan perusahaan pencetus layanan ojek profesional berbasis aplikasi online. Berusaha menawarkan faktor kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi para konsumennya, GO-JEK tumbuh sebagai startup paling sukses yang dibangun dari nol di Indonesia. Berbeda dengan pesaingnya yang hanya menyediakan 7 layanan, GO-JEK memberikan kemudahan dan membantu pelanggannya dalam kegiatan sehari-hari dengan 13 layanan yang ditawarkan. Dalam menjalankan perusahaannya, PT. GO-JEK Indonesia menerapkan target bagi seorang driver untuk tetap bergabung sebagai mitra GO-JEK yakni dengan melihat review dan rating yang diberikan oleh pelanggan. Driver GO-JEK akan otomatis di putus mitra jika tidak memenuhi target rating 4,3. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT. GO-JEK Indonesia OPS Kota Serang berdasarkan integrasi metode Importance Performanse Analysis (IPA) dan model KANO dan memberikan usulan perbaikan atribut pelayanan menggunakan metode 5W+1H. Hasil penelitian menggunakan metode IPA menghasilkan 4 atribut pelayanan yang harus diperbaiki oleh perusahaan yang termasuk ke dalam kuadran II (Prioritas Utama) yaitu atribut 17, atribut 12, atribut 8, dan atribut 5. Hasil penelitian menggunakan model KANO menghasilkan 4 kategori atribut, 5 atribut attractive, 14 atribut one dimensional, 3 atribut must be, dan 3 atribut indifference. Dalam hal ini, atribut yang termasuk indifference tidak dimasukkan ke dalam prioritas karena tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya dilakukan integrasi kedua metode tersebut sehingga menghasilkan atribut yang harus dilakukan upaya perbaikan adalah atribut 8, atribut 17, atribut 12, dan atribut 5.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Model KANO.*

QUALITY ANALYSIS OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION USING INTEGRATION IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND KANO'S MODEL

Badar Husain¹, Putiri Bhuana Katili², Nuraida Wahyuni³

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: badar_husain@yahoo.co.id

²Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: nori_satrio@yahoo.com

³Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten
e-mail: nrdwahyuni@gmail.com

ABSTRACT

Customer satisfaction is the level at which perceived performance of the product will match the expectations of a customer. PT. GO-JEK Indonesia is a provider of professional ojek-based services online application. Striving to offer speed, security and convenience to its customers, GO-JEK grew as the most successful startup built from scratch in Indonesia. Unlike its competitors that only provide 7 services, GO-JEK provides convenience and helps its customers in daily activities with 13 services offered. In running the company, PT. GO-JEK Indonesia implements a target for a driver to remain as a GO-JEK partner by looking at reviews and ratings provided by customers. GO-JEK drivers will automatically break up partners if they do not meet the 4.3 target rating. The purpose of this study is to determine the service attributes that need to be improved by PT. GO-JEK Indonesia OPS Serang city based on integration of Importance Performance Analysis (IPA) method and KANO model and proposed service improvement attribute using 5W + 1H method. The result of the research using IPA method resulted 4 service attributes that must be corrected by companies included in quadrant II (Main Priority) that is attribute 17, attribute 12, attribute 8, and attribute 5. The result of research using KANO model yield 4 attribute categories, 5 attributes attractive, 14 one dimensional attributes, 3 attributes must be, and 3 indifference attributes. In this case, attributes that include indifference are not included in the priority because they do not have an effect on customer satisfaction. Furthermore, the integration of these two methods to produce attributes that must be done improvement efforts are attributes 8, attribute 17, attribute 12, and attribute 5.

Keywords : *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, KANO's Model.*