

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *TRUCK* DAN *TRAILER*  
MELALUI *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*  
(Studi Kasus : PT. Tubagus Jaya Mahakarya)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ALIF WIGUNA  
3333122223**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON-BANTEN  
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *TRUCK* DAN *TRAILER*  
MELALUI *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE*  
(Studi Kasus : PT. Tubagus Jaya Mahakarya)**

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



**Oleh:**

**ALIF WIGUNA**

**3333122223**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON - BANTEN  
2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**NAMA** : ALIF WIGUNA

**NIM** : 3333122223

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *TRUCK* DAN *TRAILER*  
MELALUI *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (STUDI  
KASUS : PT. TUBAGUS JAYA MAHAKARYA)

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, Juni 2019



ALIF WIGUNA

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

**NAMA** : ALIF WIGUNA

**NIM** : 3333122223

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *TRUCK* DAN *TRAILER*  
MELALUI *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE* (STUDI  
KASUS : PT. TUBAGUS JAYA MAHAKARYA)

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 : Jum'at

Tanggal : 28 Juni 2019

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Nuraida Wahyuni, S.T., M.T.

Pembimbing 2 : Akbar Gunawan, S.T., M.T.

Penguji 1 : Hadi Setiawan, S.T., M.T.

Penguji 2 : Kulsum, S.T., M.T.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Putro Ferro Ferdinant, ST., M.T.

NIP. 198103042008121001

## PRAKATA

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan *Truck* dan *Trailer* melalui *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus : PT. Tubagus Jaya Mahakarya).

Laporan skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak mulai dari penelitian sampai penulisan laporan ini . Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala nikmat dan kekuatan yang diberikannya kepada penulis sehingga dapat terus berjuang menyelesaikan laporan ini.
2. Kedua orang tua serta adik yang selalu mendukung, memberikan do'a dan semangat.
3. Ibu Nuraida Wahyuni, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I yang teramat sabar dalam memberikan bimbingan, motivasi dan ilmu kepada penulis mulai dari penelitian sampai menyelesaikan laporan ini.
4. Bapak Akbar Gunawan, S.T., M.T selaku dosen pembimbing II yang teramat sabar dalam memberikan bimbingan, motivasi dan ilmu kepada penulis mulai dari penelitian sampai menyelesaikan laporan ini.
5. Bapak Putro Ferro Ferdinant, ST., MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Bapak Wahyudi selaku kepala *marketing* PT. Tubagus Jaya Mahakarya yang telah membimbing, memberikan bantuan serta ilmu selama penelitian.
7. Bapak Yuswan, Ibu Ayu, Afi serta seluruh karyawan PT. Tubagus Jaya Mahakarya yang telah memberikan bantuan dan ilmu kepada penulis selama penelitian.

8. Teman – teman Teknik Industri angkatan 2012 yang terus memberikan semangat untuk penulis agar segera menyelesaikan laporan ini.
9. Teman – teman PBW (Danang, Michael, Kabe, Tambun, Paung, Kiki, Bang lip dan Bang Diko) yang selalu memberikan semangat, keceriaan dan mengingatkan penulis untuk segera lulus dan menyelesaikan laporan ini.
10. Adik – Adik angkatan yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf jika terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penyusunan Laporan Skripsi ini serta akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca terhadap perbaikan Laporan Skripsi ini . Penulis berharap Laporan Skripsi ini akan bermanfaat, baik untuk penulis maupun pembaca.

Cilegon, Juni 2019

Penulis

## ABSTRAK

**Alif Wiguna. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TRUCK DAN TRAILER MELALUI POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (STUDI KASUS: PT. TUBAGUS JAYA MAHAKARYA). Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI, ST., MT dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal penting bagi industri jasa. PT. Tubagus Jaya Mahakarya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di Cilegon. Sampai saat ini belum pernah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan yang sistematis, oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa, *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan 5W+1H untuk memberikan rekomendasi perbaikan. Hasil yang didapatkan nilai *CSI* sebesar 75,4682 %, nilai *PGCV* sebesar 6,5557. Rekomendasi prioritas perbaikan yang diberikan dengan 5W + 1H adalah; *what* yaitu atribut kelengkapan seragam kerja dan alat pelindung diri pada *driver truck* dan *trailer* PT. Tubagus Jaya Mahakarya dari dimensi *tangibles*, *who* yaitu koordinator pull/garasi, *where* yaitu PT. Tubagus Jaya Mahakarya, *when* yaitu sebelum memberangkatkan *driver*, *why* yaitu menjaga keselamatan *driver* dan sebagai tanda pengenal, *How* yaitu memeriksa kelengkapan seragam kerja dan alat pelindung diri *driver* ketika akan berkendara, mengintruksikan agar selalu memakainya saat bekerja dan memberi peringatan atau sanksi bila melanggar.

***Kata kunci : CSI, Kepuasan Pelanggan, PGCV, 5W+1H***

## ABSTRACT

**Alif Wiguna. ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION OF TRUCK AND TRAILER WITH POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE ( CASE STUDY : PT. TUBAGUS JAYA MAHAKARYA). Guided By Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI, ST., MT dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT**

*Customer satisfaction measurement is an important thing for the service industry. PT. Tubagus Jaya Mahakarya is a company engaged in truck and trailer rental services in Cilegon. Until now, there had never been a systematic measurement of customer satisfaction, therefore the purpose of this study was to analyze customer satisfaction. The method used are the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of customer satisfaction for service, Potential Gain in Customer Value (PGCV) to find out the priority attributes of improvement and 5W + 1H to provide recommendations for improvement. The results obtained by the CSI value is 75.4682% and the PGCV value is 6.5557. The Recommended improvement priority given with 5W + 1H are; for what is attribute the completeness of work uniforms and personal protective equipment in the truck drivers and trailers of PT. Tubagus Jaya Mahakarya from tangibles dimension, for who is a pull / garage coordinator, for where is PT. Tubagus Jaya Mahakarya, for when that is before dispatching drivers, for why is maintaining driver safety and as identification, for how is checking the completeness of work uniforms and personal protective equipment when driving, instructing to always wear them while working and giving warnings or sanctions when violating.*

**Keyword : CSI, Customer Satisfaction, PGCV, 5W+1H**

## RINGKASAN

Alif Wiguna. Analisis Kepuasan Pelanggan *Truck* Dan *Trailer* Melalui *Potential Gain In Customer Value* (Studi Kasus: Pt. Tubagus Jaya Mahakarya). Dibimbing oleh NURAIDA WAHYUNI, ST., MT dan AKBAR GUNAWAN, ST., MT

Industri jasa semakin tumbuh di Indonesia, termasuk jasa logistik dan transportasi. Menurut riset pasar *global forst and sullivan* menyatakan pertumbuhan logistik dan transportasi di Indonesia pada tahun 2015 sampai 2020 akan tumbuh hingga 15,4%. Pertumbuhan tersebut harus juga diimbangi dengan pelayanan jasa yang baik oleh perusahaan jasa logistik dan transportasi. Pelayanan jasa yang baik akan memberikan kepuasan bagi setiap pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam menjalankan sebuah bisnis tak terkecuali dalam bidang jasa penyewaan *truck* dan *trailer*. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. PT. Tubagus Jaya Mahakarya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di Cilegon selalu berusaha untuk melayani dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dengan harapan pelanggan merasa terpuaskan. Tetapi PT. Tubagus Jaya Mahakarya belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sejak awal berdirinya perusahaan pada tahun 2010 sampai tahun 2016. Sehingga perlu dilakukan pengukuran, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di PT. Tubagus Jaya Mahakarya. Mengetahui atribut dari dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) manakah yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di PT. Tubagus Jaya Mahakarya. Serta Memberikan rekomendasi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di PT. Tubagus Jaya Mahakarya dengan menggunakan 5W + 1H.

Metode penelitian yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) dan 5W + 1H. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui nilai index dan tingkat/skala kepuasan pelanggan. *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut yang mendapat nilai PGCV terbesar yang menjadi priotitas perbaikan. Setelah mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan dilakukan usulan perbaikan dengan 5W + 1H (*What, Who, When, Where, Why, How*).

Hasil penelitian yang didapat yaitu nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* sebesar 75,4682 %, nilai ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* adalah kelengkapan seragam kerja

dan alat pelindung diri pada *driver truck* dan *trailer* PT. Tubagus Jaya Mahakarya dengan nilai *Potential Gain in Customer Value* sebesar 6,5557. Rekomendasi prioritas perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penyewaan *truck* dan *trailer* di PT. Tubagus Jaya Mahakarya dengan menggunakan 5W + 1H adalah *what* yaitu atribut kelengkapan seragam kerja dan alat pelindung diri pada *driver truck* dan *trailer* PT. Tubagus Jaya Mahakarya dari dimensi *tangibles*, *who* yaitu *driver* dan koordinator pull/garasi, *where* yaitu *truck*, *trailer* dan bekerja, *when* yaitu berkendara dan bekerja, *why* yaitu menjaga keselamatan *driver* dan sebagai tanda pengenal, *How* yaitu memeriksa kelengkapan seragam kerja dan alat pelindung diri driver ketika akan berkendara, serta mengintruksikan agar selalu memakainya saat bekerja.

**Kata kunci** : *CSI, Kepuasan Pelanggan, PGCV, 5W+1H*

