

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL
KNALPOT CRS JOGJA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



ANDRIAN MITRA PRAMESWARA

15 06 08376

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2019

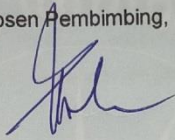
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL KNALPOT
CRS JOGJA**

yang disusun oleh
Andrian Mitra Prameswara
15 06 08376

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Januari 2020

Dosen Pembimbing,



Dr. A. Teguh Siswanto

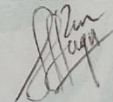
Tim Penguji,

Penguji 1,



Brillianta Budi N., S.T., M.T.

Penguji 2,

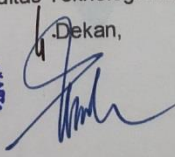


Kristanto Agung N., S.T., M.Sc.

Yogyakarta, 28 Januari 2020
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri



Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andrian Mitra Prameswara

NPM : 15 06 08376

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan di Bengkel Knalpot CRS Jogja" merupakan hasil penelitian saya pada tahun Akademik 2019/2020 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 28 Januari 2020

Yang menyatakan,




Andrian Mitra Prameswara

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan di Bengkel Knalpot CRS Jogja” dengan baik dan lancar. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan juga selaku Dosen Pembimbing penulis yang dengan sabar dan baik dalam membimbing penulisan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, D.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Brilliant Budi Nugraha, S.T., M.T. selaku dosen penguji 1 yang telah bersedia menguji penulis dengan baik.
4. Bapak Kristanto Agung Nugroho, S.T., M.Sc. selaku dosen penguji 2 yang telah bersedia menguji penulis dengan baik.
5. Seluruh dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mendukung dan membimbing penulis hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Keluarga tercinta Andreas Yuwidiyani Katam dan Rossy Rosyana Komalasari yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat.
7. Theresia Gracia Yunindi Simbolon, S.P. yang selalu memberikan semangat dan membantu dalam segala hal. Terimakasih selalu menemani dan memberikan doa yang menyemangatkan untuk penulis.
8. Bapak Rully selaku pemilik bengkel knalpot CRS Jogja yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian.
9. Pekerja di bengkel knalpot CRS Jogja yang membantu melengkapi data penelitian.
10. Para pelanggan yang telah bersedia membantu mengisi kuisisioner penelitian yang disebar oleh penulis.
11. Patas Holiday (Fajar, Cahyo, Anggun, Eric, Alvin, Yogga, dan Imam) atas semangat yang diberikan untuk penulis.

12. Anak-anak kelas C Teknik Industri 2015 yang membantu dalam menyelesaikan Tugas Besar ini dan menyemangati penulis.
13. Saudara-saudara yang telah menyemangati penulis hingga penulisan Tugas Akhir penulis selesai.
14. Kakak maupun adik tingkat yang telah membantu dukungan doa dan semangat untuk penulis.
15. Sahabat yang selalu menyemangati yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
16. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2015 yang telah mendukung dan memberikan semangat.
17. Seluruh Staff Tata Usaha Teknik Industri yang telah membantu dan melancarkan penulis dalam pengurusan berkas administrasi.
18. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Dengan selesainya penulisan Tugas Akhir ini penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk pembaca, khususnya teman-teman mahasiswa dan pihak lainnya.

Yogyakarta, 28 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Kata Pengantar	iv
	Daftar Isi	vi
	Daftar Tabel	viii
	Daftar Gambar	ix
	Daftar Lampiran	x
	Intisari	xi
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	2
	1.3. Tujuan Penelitian	2
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Dasar Teori	7
3	Metodologi Penelitian	12
	3.1. Pendahuluan	12
	3.2. Analisis dan Pembahasan	13
	3.3. Kesimpulan dan Usulan Perbaikan	14
4	Data dan Tinjauan Perusahaan	17
	4.1. Sejarah Singkat Perusahaan	17
	4.2. Data Penjualan dan Target Perusahaan	17
	4.3. Operasional Perusahaan	19
	4.4. Fasilitas Perusahaan	19
	4.5. Aliran Pemesanan	20
	4.6. Struktur Organisasi	23
	4.7. Daftar Harga	23

4.8. Data Penelitian	24
4.9. Data Responden	27
5 Analisis Data dan Pembahasan	28
5.1. Karakteristik Responden	28
5.2. Uji Validitas Data	29
5.3. Uji Reliabilitas Data	31
5.4. Analisis Index Kepetingan	31
5.5. Analisis Gap Harapan Pelanggan	32
5.6. Analisis Gap Persepsi Pelanggan	33
5.7. Analisis <i>Servqual</i>	34
5.8. Pembahasan	36
6 Kesimpulan dan Saran	40
6.1. Kesimpulan	40
6.2. Saran	40
Daftar Pustaka	42



DAFTAR TABEL

JUDUL	HAL
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Metode <i>Servqual</i>	11
Tabel 4.1. Data Permintaan Dua Bulan Terakhir	18
Tabel 4.2. Jam Operasional Perusahaan	19
Tabel 4.3. Daftar Harga	24
Tabel 4.4. Atribut <i>Servqual</i>	24
Tabel 4.5. Skala Likert	26
Tabel 5.1. Hasil Validitas Harapan	30
Tabel 5.2. Hasil Validitas Persepsi	30
Tabel 5.3. Uji Reliabilitas	31
Tabel 5.4. Index Kepentingan	32
Tabel 5.5. Gap Harapan Pelanggan	33
Tabel 5.6. Gap Persepsi Pelanggan	34
Tabel 5.7. Analisis <i>Servqual</i>	35



DAFTAR GAMBAR

JUDUL	HAL
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	16
Gambar 4.1. Letak Geografis Bengkel Knalpot CRS Jogja	17
Gambar 4.2. Diagram Aliran Pemesanan	21
Gambar 4.3. Proses Bisnis Pemesanan	22
Gambar 4.3. Struktur Organisasi	23
Gambar 4.4. Data Karakteristik Pelanggan	27



DAFTAR LAMPIRAN

JUDUL	HAL
Lampiran 1. Uji Validitas Harapan	45
Lampiran 2. Uji Reliabilitas Harapan	53
Lampiran 3. Uji Validitas Persepsi	55
Lampiran 4. Uji Reliabilitas Persepsi	62
Lampiran 5. Rekap Data Responden	64
Lampiran 6. Lembar Kuesioner	66
Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian	69



INTISARI

Bengkel knalpot CRS Jogja merupakan salah satu bengkel perbaikan maupun pembuatan knalpot kendaraan bermotor yang berlokasi di daerah parkir Ngabean, Daerah Istimewa Yogyakarta. Bengkel knalpot CRS Jogja fokus terhadap pengerjaan knalpot kendaraan roda 2, tetapi tidak menutup kemungkinan apabila pelanggan yang datang merupakan kendaraan roda 4.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan yang dilihat pada setiap atribut-atribut dalam kelima dimensi *Servqual* yang kemudian memberikan usulan perbaikan atas hasil analisis yang dilakukan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja dengan total sebaran sejumlah 40 responden. Pengambilan data ini menggunakan teknik *simple random sampling*.

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai Gap *servqual* yang telah dianalisis, didapatkan bahwa nilai rata-rata Gap dimensi bukti fisik sebesar -0,28, keandalan sebesar -0,17, daya tanggap sebesar -0,50, jaminan sebesar -0,20, dan empati sebesar -0,26. Pada analisis ini didapatkan nilai rata-rata Gap terbesar terdapat pada dimensi daya tanggap. Usulan perbaikan yang diajukan yaitu membiasakan interaksi yang baik, penggunaan sosial media yang optimal dan terbaru agar memudahkan komunikasi dan melihat segmentasi pasar yang tepat, pemberian bonus atau insentif untuk pekerja yang memenuhi target, dan memperhatikan tata letak fasilitas agar lebih rapi serta memberikan *space* untuk tempat duduk pekerja dalam melakukan pekerjaannya agar lebih ergonomi sehingga tidak terjadi kelelahan yang berlebihan dan menjaga kestabilan emosi pekerja.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, daya tanggap.

