

SKRIPSI

IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS PADA FLEXIPHONE DI SURABAYA



OLEH:

**LILY
5303000045**

No. INDUK	0424/05
TGL TERIMA	18-10-2004
B E R I S I M	FTI
NO. PENJU	11-2 118 2-1
SI P. KE	(Cats)

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2004**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “*IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* PADA FLEXIPHONE DI SURABAYA” telah diperiksa dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa :

Nama : Lily

NRP : 5303000045

Telah menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 10 Juni 2004

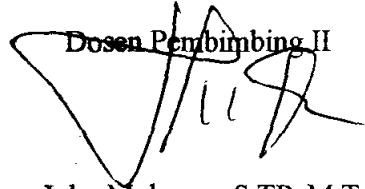
Mengetahui

Dosen Pembimbing I



Martinus Edy S. S.T., M.T.
N.I.K : 531.98.0305


Dosen Pembimbing II



Joko Mulyono. S.TP., M.T.
N.I.K : 531.98.0325


Dewan Penguji

Ketua



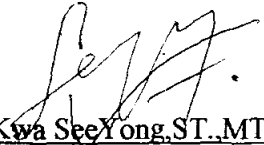
Dian Retno Sari Dewi, ST., MT.
N.I.K : 531.97.0298

Anggota



Anastasia Lidya M., ST., MSc.
N.I.K : 531.03.0564

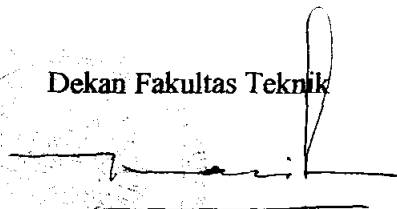
Anggota



Kwa See Yong, ST., MT.
N.I.K : 531.97.0299

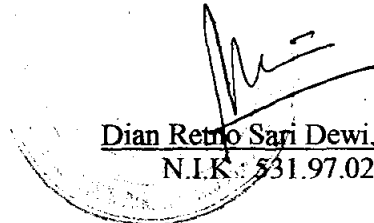
Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Nani Indraswati
N.I.K : 521.86.0121

Ketua Jurusan Teknik Industri



Dian Retno Sari Dewi, ST., MT.
N.I.K : 531.97.0298

ABSTRAK

Pada saat ini PT. TELKOM mengeluarkan produk baru yang berbasis CDMA yaitu Telkom *Flexi. Flexiphone* merupakan satu-satunya jaringan telepon yang menggunakan tarif layaknya telepon rumah. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Telkom dengan meningkatkan kinerja *flexiphone* dimaksudkan untuk memberi layanan yang lebih baik untuk pelanggannya, maka perlu diketahui kepentingan konsumen pada atribut-atribut produk *flexiphone*. Dengan adanya hal tersebut maka perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepentingan dan kualitas aktual yang diterima konsumen pada atribut-atribut produk *flexiphone*.

Dalam menganalisis penelitian ini maka diperlukan untuk merancang *importance and performance analysis*. Tujuan dari analisis tersebut tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja *flexiphone* ditinjau dari kualitas aktual yang diterima dengan kualitas yang diharapkan konsumen. Analisis yang dipakai yaitu Analisis Diskriminan dan Analisis Diagram Kartesius.

Dengan analisis diskriminan, atribut yang membedakan antara responden puas dan responden tidak puas yaitu kemampuan sinyal, ruang kantor layanan bersih, dan jumlah kantor layanan memadai.

Berdasarkan analisis diagram Kartesius, terdapat atribut-atribut yang perlu diperhatikan yaitu kemampuan sinyal bagus, kejernihan suara saat menerima telepon bagus, kejernihan suara saat menelepon bagus, jangkauan luas, pihak operator tanggap menyelesaikan masalah, kepedulian operator dalam memberikan informasi baik, dapat kirim dan menerima SMS, adanya diskon tarif pada pemakaian jam-jam tertentu. Atribut-atribut tersebut perlu diperhatikan karena kepentingan konsumen tinggi sedangkan kualitas aktual yang diberikan *flexi* masih rendah.

ABSTRACT

At the moment PT. TELKOM was released the new product being based on CDMA that is Telkom Flexi. Flexiphone represent the only one of telephone network using tariff within reason phone the house. Efforts conducted by party Telkom by improving performance flexiphone intended to give the better service for the customer of its, hence it is important to know consumer importance at attribute of product flexiphone. With the existence of the mentioned hence require to be conducted by research of concerning level of importance and quality aktual accepted by consumer at attribute of product flexiphone.

In analysing this research is hence needed to design the importance and performance analysis. Intention of the analysis is to know the level of consumer satisfaction to performance flexiphone evaluated from quality aktual accepted with the quality expected by a consumer. Analysis weared by that is The Diskriminan Analysis and The Analyse Diagram Kartesius

With the Discriminant Analysis, attribute differentiating between satisfied responder and disgruntled responder that is ability signal, clean service office space, and sum up the adequate service office. Pursuant to analysis of diagram Kartesius, there are attribute which require to be paid attention to by that is good ability signal, clearness voice the moment accept the good telephone, clearness voice the moment phone nicely, wide reach, operator party listen carefully to finish the problem, operator caring in giving good information, can send and accept the SMS, existence of discounted by tariff at certain clock usage. The attribute require to be paid attention to because high consumer importance while quality aktual given by flexi is still lower.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul *“Importance and Performance Analysis pada Flexiphone di Surabaya”*.

Dalam menyelesaikan penelitian ini tidak lepas juga bantuan maupun dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu penyusun menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses penelitian ini, yaitu:

1. Dekan Fakultas Teknik, Ir. Nani Indraswati, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
2. Ketua Jurusan Teknik Industri, Ibu Dian Retno Sari Dewi, S.T., M.T., yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
3. Sekretaris Jurusan Teknik Industri, Bapak Martinus Edi Sianto, S.T., M.T., dan sekaligus selaku dosen pembimbing I, atas kesabaran, perhatian serta segala informasi yang diberikan dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak Joko Mulyono, S.TP., M.T., selaku dosen pembimbing II, atas kesabaran dan informasi yang diberikan dalam membimbing penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Anastasia Lidya Maukar, ST., Msc., selaku dosen yang telah membantu dan memberikan informasi dalam membimbing penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah dibagikan.
7. Papa, Mama, Hariyanto, Shinta, Erwin, serta Yetti, atas dukungan moral, material, serta perhatian yang diberikan.
8. Fendy, atas semangat dan kesabarannya memberikan bantuannya.
9. Teman-teman'00, khususnya Sherly, Laurina, Linda, Dewi, Susan, Erna, Yommie, Vera yang telah membantu menyebarkan kuisisioner.

10. Serta pihak-pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih ditemukan beberapa kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membaca laporan ini.

Surabaya, Juni 2004

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian.....	2
1.4.Batasan dan Asumsi.....	3
1.5.Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Produk.....	5
2.2. Kepuasan Konsumen.....	5
2.2.1. Pengertian <i>importance</i> dan <i>performance</i>	5
2.2.2. Pengertian kepuasan konsumen.....	6
2.3. Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	8
2.4. Persepsi Pada Kualitas	9
2.5. Tarif Pulsa.....	12
2.6. Analisa Statistik.....	13
2.6.1. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	13
2.6.2. Teknik Sampling.....	15
2.6.3. Analisa Diskriminan.....	16
2.6.4. Analisa <i>Crosstab</i>	17

2.6.5. <i>Importance and performance analysis</i>	17
---	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian.....	21
3.2. Studi Literatur dan Studi Lapangan.....	21
3.3. Identifikasi Metode Analisis.....	21
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
3.5. Identifikasi Sampel Penelitian.....	22
3.6. Tahap Pengumpulan Data.....	22
3.6.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner Pendahuluan.....	22
3.6.2. Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner Resmi.....	22
3.6.3. Data sekunder.....	23
3.7. Tahap Pengolahan Data.....	23
3.7.1. Analisa Diskriminan.....	23
3.7.2. Analisa <i>Crosstab</i>	23
3.7.3. Pengukuran Data.....	23
3.7.4. Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	24
3.7.5. Analisa Diagram Kartesius.....	24
3.8. Tahap Analisa dan Interpretasi Data.....	24
3.9. Kesimpulan dan Saran.....	24

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Gambaran Perusahaan.....	25
4.1.1. Sejarah Perkembangan PT. Telkom Indonesia.....	25
4.1.2. <i>Flexiphone</i>	26
4.2. Deskripsi Data.....	27
4.2.1. Karakteristik Responden.....	27
4.3. Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Flexiphone</i>	28
4.4. <i>Performance Flexiphone</i>	30
4.5. Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur.....	31
4.6. Pengolahan Data.....	33

4.6.1 Analisa Diskriminan.....	33
4.6.2. Analisa <i>Crosstab</i>	33
4.6.3. Analisa Kesesuaian Antara Nilai <i>Importance</i> dan <i>performance</i>	33

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Analisa Kepentingan Konsumen Pada Alat Komunikasi.....	36
5.2. Analisa Penilaian Terhadap Kualitas Aktual <i>Flexiphone</i>	37
5.3. Analisa Diskriminan.....	38
5.4. Analisa <i>Crosstab</i>	39
5.5. Analisa Kesesuaian Antara Kepentingan dan Kualitas Aktual.....	40
5.6. <i>Importance and Performance</i> Dengan Diagram Kartesius.....	47

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	50
6.2. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabulasi Hasil Kuisisioner.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	27
Tabel 4.2 Kepentingan <i>Perceived Quality</i> Alat Komunikasi.....	29
Tabel 4.3 Kualitas Aktual <i>Flexiphone</i> Menurut Persepsi Konsumen.....	30
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur.....	32
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Kepentingan, Kualitas Aktual dan Tingkat Kesesuaian ...	34
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Analisa <i>Crosstab</i>	40
Tabel 5.2 Tingkat Kesesuaian Antara <i>Performance and Importance</i>	41
Tabel 5.3 Ikhtisar Tingkat Kesesuaian Antara <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	7
Gambar 2.2 Model Kepuasan Konsumen.....	8
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian.....	20
Gambar 5.1 Diagram Kartesius dari Elemen-elemen Kualitas Produk.....	47