

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KINERJA *SERVICE CENTER*
GAWAI “X”



Oleh:

FELIX ALEXANDER

5303015049

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA SERVICE CENTER GAWAI X”**, benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi bahwa laporan skripsi ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 1 Juli 2019

Mahasiswa yang bersangkutan



Felix Alexander

NRP. 5303015049

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA SERVICE CENTER GAWAI X”** yang disusun oleh mahasiswa:

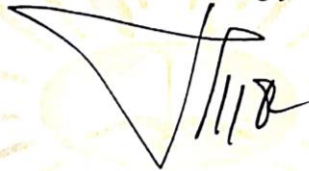
Nama : Felix Alexander

NRP : 5303015049

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri

Surabaya, 1 Juli 2019

Ketua Dewan Penguji



Ig. Joko Mulyono, STP., MT.

NIK. 531.98.0325

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Suryadi Ismadji, MT, Ph.D, IPM

NIK. 521.93.0198

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ig. Joko Mulyono, STP., MT.

NIK. 531.98.0325

...

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA *SERVICE CENTER GAWAI X*” yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Felix Alexander
NRP : 5303015049

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 1 Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Julius Mulyono, ST., MT., IPM.
NIK. 531.97.0299

Dosen Pembimbing II



Ir. Martinus Edy S., ST., MT., IPM.
NIK. 531.98.0305

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Felix Alexander
NRP : 5303015049

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA SERVICE CENTER GAWAI X**” untuk dipublikasi/ ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 Juli 2019

Yang Menyatakan



Felix Alexander

NRP. 5303015049

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Felix Alexander
Nomor Pokok : 5303015049
Jurusan : Teknik Industri
Alamat Tetap/ Asal : Jl. Lebak Indah No. 45, Surabaya
No. Telepon : 081294112798
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja
Service Center Gawai "X"
Tanggal Ujian (Lulus) : 1 Juli 2019
Nama Pembimbing I : Julius Mulyono, ST., MT., IPM.
Nama Pembimbing II : Ir. Martinus Edy S., ST., MT., IPM.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil suatu plagiat. Apalagi suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karir saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas, dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Unika Widya Mandala Surabaya sesuai dengan kebutuhan, demi pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan dan fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/cd tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai dengan tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/ Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Julius Mulyono, ST., MT., IPM.
NIK. 531.97.0299

Surabaya, 1 Juli 2019
Yang membuat pernyataan



Felix Alexander
NRP. 5303015049

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja *Service Center* Gawai X”.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam membimbing dan memberi bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa membimbing dan memberikan berkat atas kelancaran penyelesaian skripsi.
2. Orang tua saya yang telah memberikan kepada saya kesempatan berkuliah.
3. Saudara kandung saya karena telah memberikan *support* yang sangat banyak kepada saya.
4. Seluruh anggota keluarga besar saya yang telah memberikan *support* kepada saya untuk menjalani kuliah.
5. Albert Julius, Angelina Ayu, Bella Windi, Dwi Arswendi, Grady Johsia, Laurentia Renata, Theresia Paskalia, Venisia Tamara, dan Vivin Opra, selaku teman-teman seangkatan teknik industri yang berkontribusi dalam memberikan saran, motivasi serta semangat kepada saya.
6. Bapak Ir. Suryadi Ismadji, MT, Ph.D, IPM selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan skripsi.
7. Bapak Ig. Joko Mulyono, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang memberikan ijin untuk melaksanakan skripsi.

8. Bapak Julius Mulyono, ST., MT., IPM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan baik hati telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
9. Bapak Ir. Martinus Edy Sianto, M.T., IPM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang dengan baik hati telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri dan Staf Tata Usaha yang telah memberi informasi dan dukungan.
11. *Manager service center* gawai X yang telah memberikan izin kepada saya untuk menyebarkan kuesioner.
12. Seluruh *customer service center* gawai X yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 1 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN KARYA ILMIAH.....	v
PERNYATAAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2: LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2. Definisi Pemasaran.....	7
2.3. Definisi Jasa.....	7
2.3.1. Karakteristik Jasa.....	7
2.4. Kualitas Pelayanan.....	8
2.5. Kepuasan Konsumen.....	9
2.6. Sumber Data.....	10
2.7. Skala Pengukuran.....	10

2.8. Teknik Sampling	11
2.8.1. Menentukan Jumlah Sampel.....	12
2.9. Skala Likert.....	12
2.10. Uji Validitas	13
2.11. Uji Reliabilitas.....	14
2.12. Metode Analisis Faktor.....	14
2.12.1. Tujuan Analisis Faktor.....	15
2.12.2. Jumlah Sampel Analisis Faktor	15
2.12.3. Proses Dasar Analisis Faktor	15
2.12.4. Analisis Faktor Konfirmatori.....	17
2.13. Metode Analisis Cluster.....	17
2.13.1. Ciri Sebuah Cluster yang Baik	17
2.13.2. Proses Dasar dari Analisis Cluster	18
2.13.3. Jenis Analisis Cluster	18
2.13.4. Asumsi Pada Analisis Cluster.....	19
2.14. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	20
2.15. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	23

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

1.1. <i>Flowchart</i> Penelitian.....	25
1.2. Langkah-langkah Penelitian	27
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	27
1.2.2. Studi Literatur	27
1.2.3. Perencanaan Penelitian	27
1.2.3.1. Penentuan Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.2.3.2. Penentuan Objek Penelitian.....	27
1.2.4. Membuat Pra-Kuesioner	28
1.2.5. Menyebarkan Pra-Kuesioner	28
1.2.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	29

1.2.7. Penyebaran Kuesioner	29
1.2.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	29
1.2.9. Pengolahan Data	30
1.2.10. Analisa Data	30
1.2.11. Kesimpulan dan Saran	32
BAB 4: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Pengumpulan Data	34
4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
4.2.1. Uji Validitas Prakuesioner	34
4.2.2. Uji Reliabilitas Prakuesioner	34
4.2.3. Uji Validitas Kuesioner	34
4.2.4. Uji Reliabilitas Kuesioner	35
4.3. Profil Responden	36
4.3.1. Jenis Kelamin Responden	36
4.3.2. Usia Responden	37
4.3.3. Frekuensi ke <i>Service Center</i> gawai X	38
4.3.4. Pekerjaan Responden	39
4.3.5. Sumber Informasi	40
4.4. Rekapitulasi Data Kuesioner	41
4.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.6. <i>Customer Satisfaction Index</i>	45
BAB 5: ANALISA DATA	
5.1. Analisis Faktor	46
5.1.1. Menilai Kelayakan Variabel	46
5.1.2. Ekstraksi Faktor	47
5.1.3. Rotasi Faktor	48
5.2. Analisis <i>Cluster</i>	51
5.2.1. Analisis <i>Crosstab</i>	52

5.3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
5.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	59
BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	60
6.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	
Lampiran 1	63
Lampiran 2	64
Lampiran 3	76
Lampiran 4	78
Lampiran 5	79
Lampiran 6	82
Lampiran 7	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i>	23
Tabel 3.1. Tabel Perincian Faktor-faktor pada Kuesioner	28
Tabel 4.1. Tabel Rekapitulasi Data Kepentingan	41
Tabel 4.2. Tabel Rekapitulasi Data Kepuasan	42
Tabel 5.1. Output Uji KMO	46
Tabel 5.2. Output Uji MSA	47
Tabel 5.3. Output Ekstraksi Faktor	48
Tabel 5.4. Tabel Hasil Analisis Faktor	49
Tabel 5.5. Tabel Rekapitulasi Data <i>Cluster</i>	52
Tabel 5.6. Tabel Rekapitulasi Hasil <i>Chi-Square Test</i>	53
Tabel 5.7. Tabel Rekapitulasi <i>Crosstab</i>	56
Tabel 5.8. Tabel Interpretasi Kriteria CSI	59
Lampiran 1	
Tabel 1. Pengamatan di WTC Surabaya	63
Tabel 2. Pengamatan di Plasa Marina Surabaya	63
Lampiran 2	
Tabel 1. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Tangible</i> dan Faktor <i>Empathy</i>	64
Tabel 2. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Responsiveness</i> dan Faktor <i>Reliability</i>	65
Tabel 3. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Assurance</i>	66
Tabel 4. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Tangible</i> dan Faktor <i>Empathy</i>	67

Tabel 5. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Responsiveness</i> dan Faktor <i>Reliability</i>	68
Tabel 6. Uji Validitas Prakuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Assurance</i>	69
Tabel 7. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Tangible</i> dan Faktor <i>Empathy</i>	70
Tabel 8. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Responsiveness</i> dan Faktor <i>Reliability</i>	71
Tabel 9. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Faktor <i>Assurance</i>	72
Tabel 10. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Tangible</i> dan <i>Empathy</i>	73
Tabel 11. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Responsiveness</i> dan Faktor <i>Reliability</i>	74
Tabel 12. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Faktor <i>Assurance</i> ..	75
Lampiran 3	
Tabel 1. Uji Reliabilitas Prakuesioner Tingkat Kepentingan.....	76
Tabel 2. Uji Reliabilitas Prakuesioner Tingkat Kepuasan	76
Tabel 3. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	77
Tabel 4. Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	77
Lampiran 4	
Tabel 1. <i>Cluster Membership</i>	78
Lampiran 5	
Tabel 1. Total Skor tiap Variabel	79
Tabel 2. Rata-rata tiap Variabel	80
Tabel 3. Penghitungan MISi, MSSi, WFi, WSi	81

Lampiran 6

Tabel 1. <i>Output Rotated Component Matrix</i>	82
Tabel 2. <i>Output uji Chi-Square Jenis Kelamin</i>	83
Tabel 3. <i>Output uji Chi-Square Umur</i>	83
Tabel 4. <i>Output uji Chi-Square Frekuensi</i>	83
Tabel 5. <i>Output uji Chi-Square Pekerjaan</i>	84
Tabel 6. <i>Output uji Chi-Square Sumber Informasi</i>	84
Tabel 7. <i>Crosstab Umur</i>	84
Tabel 8. <i>Crosstab Pekerjaan</i>	85
Tabel 9. <i>Crosstab Sumber Informasi</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	23
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	24
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden.....	37
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Frekuensi ke Service Center gawai X.....	38
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	39
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Sumber Informasi.....	40
Gambar 4.6 Diagram Kartesius.....	44
Lampiran 4	
Gambar 1. <i>Dendogram</i>	78

ABSTRAK

Perusahaan gawai X merupakan salah satu perusahaan senior di bidang produksi dan penjualan gawai. Dengan menjadi perusahaan senior, perusahaan gawai X harus senantiasa menjaga kualitas produk yang dijual. Selain menjaga kualitas produk, perusahaan gawai X harus dapat menjaga kepuasan konsumen salah satunya dengan menyediakan *service center*. Hal ini dilakukan untuk menjadi dapat menjadi kelebihan gawai X karena masih banyak perusahaan gawai lain yang masih belum berfokus pada penyediaan *service center*. Melihat pentingnya kualitas jasa aftersales *service center* gawai X, maka dilakukan penelitian terhadap faktor-faktor *service quality* yaitu *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, serta *assurance*. Metode yang digunakan adalah analisis faktor, analisis *cluster*, *importance performance analysis* (IPA) serta *customer satisfaction index* (CSI). Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan faktor-faktor *service quality* terhadap kepuasan *customer service center* gawai X namun faktor yang paling dominan adalah faktor *empathy*; penilaian kepuasan *customer* terhadap kinerja *service center* gawai X adalah cukup puas; serta dari hasil identifikasi gap antara kepentingan dan kepuasan kinerja *service center* yang menghasilkan ide untuk meningkatkan beberapa variabel yaitu inisiatif operator memberikan saran, mempercepat kinerja, menyeimbangkan biaya dengan kinerja, dan meningkatkan kedisiplinan kerja

Kata Kunci: *Service Quality*, Analisis Faktor, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)