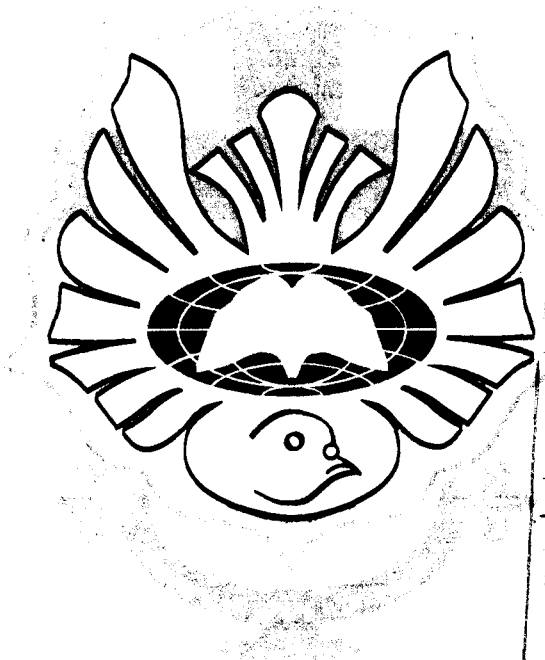


SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI PERBAIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI BENGKEL VARIASI MOBIL "FERRARI"



No. INDUK	2141/06
TGL TERIMA	25.08.2006
B. F. I. G. U. R.	FTI
No. BUKU	
KEM	

Disusun Oleh :

Meliana (5303001034)

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2006

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan sidang skripsi dengan judul “Analisis strategi perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di bengkel variasi mobil Ferrari” telah diperiksa dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

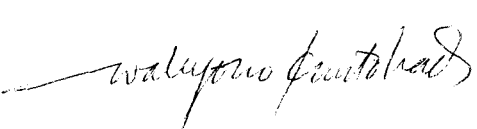
Nama: Meliana

NRP : 5303001034

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

Surabaya, 9 Januari 2006

Dosen Pembimbing I



Wahyono Kuntohadi Msc.O M.

N.I.K: 531.LB.0470

Dosen Pembimbing II

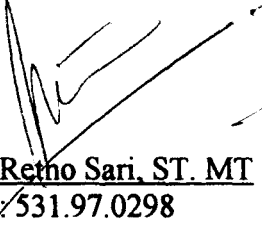


Anastasia Lidya M.,ST.,Msc.

N.I.K : 531.03.0564


Dewan Penguji,

Ketua




Dian Retno Sari, ST. MT
N.I.K/531.97.0298

Anggota



Martinus Edy Sianto,ST.MT
N.I.K : 531.98.0305


Anggota



Suhartono. S.Si. MSc
N.I.P: 132.135.220


Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Ir. Rasional Sitepu, M. Eng
N.I.K : 511.89.0154

Ketua Jurusan Teknik Industri



Julius Mulyono, ST. MT
N.I.K : 531.97.0298

ABSTRAK

Setiap bidang usaha, salah satunya bengkel variasi mobil berupaya untuk meningkatkan volume penjualannya dengan berbagai macam promosi di media masa dan papan reklame yang memberitahukan harga-harga diskon yang diberikan untuk berbagai produk, papan tersebut terletak didepan bengkel.

Ketika melakukan kunjungan beberapa kali dalam rangka mengetahui tingkat pelayanan, terlihat banyak pelanggan yang merasa tidak nyaman dan kurang puas ketika berada dalam lingkungan bengkel dan mengamati proses yang terjadi, baik reparasi atau modifikasi.

Berpijak pada uraian diatas pihak bengkel banyak menerima komplain atau semacamnya dari para pelanggan, agar pihak bengkel dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggannya. Seperti produk yang berkualitas, hasil reparasi/modifikasi yang memuaskan, harga murah dan lingkungan bengkel yang nyaman, sehingga pelanggan merasa puas.

Metode yang digunakan untuk mengetahui pelanggan yang puas dan tidak puas adalah metode uji deskriptif. Sedangkan metode yang digunakan untuk mengetahui adanya masalah, detail variabel permasalahan dan membuktikan potensi kepuasan pelanggan di bengkel tersebut adalah metode uji proporsi. Selain itu untuk mengetahui urutan tingkat kepentingan pelanggan dan adakah perbedaan antara tingkat kepentingan pelanggan yang puas maupun pelanggan yang tidak puas menggunakan metode uji selang kepercayaan 95% dan uji *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA). Sedangkan metode yang dipakai untuk penyelesaian masalah atau mencari tahu akar permasalahan adalah Diagram Tulang Ikan (*Fish bone*).

Diperoleh hasil bahwa ternyata bengkel bermasalah, banyak pelanggan yang merasa tidak puas. Pada pelanggan yang puas hanya ada satu permasalahan yang telah terbukti secara statistik adalah sikap dan pelayanan SPG/karyawan.

Kata Kunci: Bengkel variasi mobil, Tingkat pelayanan, Tingkat Kepentingan pelanggan, Uji Deskriptif, Uji Proporsi, Uji Selang kepercayaan 95% (*Interval Confidence 95%*), Uji MANOVA, Diagram Tulang Ikan (*Fish Bone*).

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul: “**Analisis strategi perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di bengkel variasi mobil Ferrari**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri dari Fakultas Teknik Universitas Widya Mandala Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis banyak memperoleh dukungan, bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, yang bagi penulis besar manfaatnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Teknik, Bapak Ir. Rasional Sitepu, M.Eng, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan skripsi.
2. Ketua Jurusan Teknik Industri, Bapak Julius Mulyono S.T.,M.T., yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan skripsi.
3. Bapak Wahyono Kuntohadi Msc, Q.M, selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing selama pelaksanaan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian, serta segala informasi yang telah diberikan.
4. Sekretaris Jurusan Teknik Industri, Ibu Anastasia Lidya M S.T.,M.T., dan sekaligus selaku dosen pembimbing II, atas kesabaran perhatian dan segala informasi yang diberikan selama penyelesaian skripsi ini.
5. Semua Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri, yang telah memberikan bekal ilmu.
6. Kepala Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Widya Mandala Surabaya beserta staff dan kepala perpustakaan Universitas Widya Mandala Surabaya beserta staff yang telah memberikan pelayanan administrasi akademik dan peminjaman buku.
7. Bapak Franky bersaudara selaku pemilik bengkel variasi mobil Ferrari, dimana obyek penelitian dilakukan.

8. Kedua orang tua dan adik, yang tak henti-hentinya memberikan dorongan, baik material maupun semangat, sehingga saya dapat menyelesaikan studi di Fakultas Teknik Universitas Widya Mandala Surabaya.
9. Mbo2ngku tercinta n mom, yang selalu setia menemani dan mendukungku dengan penuh kesabaran dan pengertian.
10. Temen-temen TI'01, khususnya Irene, Fang li, Ndut's, dll atas kebaikan hati kalian selama ini.
11. Serta semua pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Sripsi ini masih jauh dari sempurna, namun semoga didalam ketidak sempurnannya, skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang yang membaca dan bagi penelitian sejenis lainnya di masa yang akan datang.

Surabaya, 9 Januari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Lampiran	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Batasan Masalah	3
I.5 Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Kualitas Layanan	5
II.2 Kepuasan Pelanggan.....	6
II.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	8
II.4 Uji Normal.....	11
II.5 Jenis Teknik Analisa Multivariate.....	12
II.6 Uji Hipotesis Proporsi Satu Populasi	12
II.7 <i>Trimmed Mean (5%)</i>	13
II.8 <i>Multivariate Analysis of variance (MANOVA)</i>	13
II.9 Pedoman yang digunakan untuk menyimpulkan hipotesis	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1	Studi Pendahuluan.....	15
III.2	Perumusan Masalah	15
III.3	Studi Literatur	15
III.4	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	15
III.5	Penyusunan dan Pembuatan Kuisisioner	18
III.6	Uji validitas dan Reliabilitas	19
III.7	Melakukan Uji Deskriptif	20
III.8	Uji Hipotesis	20
III.9	Uji MANOVA.....	20
III.10	Uji <i>Confidence Interval</i> (95%).....	20
III.11	Uji Normal	21
III.12	Analisa dan Interpretasi Data	21
III.13	Validasi Lapangan dari Hasil Yang Diperoleh	21
III.14	Merancang Strategi perbaikan.....	22
III.15	Validasi Strategi Berdasarkan Interview Dengan Konsumen.....	22
III.16	Kesimpulan dan Saran.....	22

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

IV.1	Tinjauan Umum Perusahaan	24
IV.2	Visi, Misi, dan Motto	24
IV.3	Struktur Organisasi	25
IV.4	Pengumpulan Data Kuisisioner	26
IV.5	Pengolahan Data	30
IV.5.1	Uji Validitas	30
IV.5.2	Penyaringan Data dan Uji proporsi <i>Performance</i> bengkel	34
IV.5.3	Analisis Terhadap Permasalahan Jasa Dimata Responden Yang Tidak Puas	38

IV.5.4 Analisis Terhadap Potensi Kepuasan Jasa Dimata Responden Yang Puas	42
IV.5.5 Uji MANOVA terhadap Tingkat Kepentingan Pelanggan	45
IV.5.6 Analisis Tingkat Kepentingan pelanggan	47
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
V.1 Analisa <i>Performance</i> Bengkel dan <i>Importance</i> Pelanggan.....	48
V.1.1 Analisa <i>Performance</i> Bengkel	48
V.1.1.1Analisa Profil Konsumen	48
V.1.1.2Analisa Permasalahan Yang Terjadi di Bengkel.....	52
V.1.1.2.1 Memang Ada Permasalahan.....	52
V.1.1.2.2 Detail Masalah Ketidakpuasan Pelanggan ...	52
V.1.1.2.3 Detail variabel yang berpotensi mendukung Kepuasan Pelanggan	54
V.1.2 Analisa Tingkat Kepentingan Pelanggan	55
V.1.3 Hubungan antara ketidakpuasan dengan <i>Performance</i> bengkel dan <i>Importance</i> pelanggan	56
V.1.3.1Hubungan antara “ketidakpuasan” dengan <i>performance</i> bengkel	56
V.1.3.2Hubungan antara “ketidakpuasan” dengan <i>Importance</i> pelanggan	58
V.2 Validasi Hasil Analisis Pada Pemilik Bengkel	59
V.3 Rencana perbaikan	60
V.3.1 Diagram Tulang Ikan	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA	64

LAMPIRAN

Lampiran A

- A Pre-kuisisioner
- A.1 Kuisisioner
- A.2 Rekap Data Kuisisioner
- A.3 Uji Validitas 1
- A.4 Uji Reliabilitas 1
- A.5 Uji Validitas 2
- A.6 Uji Reliabilitas 2

Lampiran B

- B.1 Deskriptif Data Valid
- B.2 Deskriptif dan Histogram data terseleksi
- B.3 Uji Reliabilitas data terseleksi
- B.4 Deskriptif data responden yang tidak puas
- B.5 Deskriptif data responden yang puas

Lampiran C

- C.1 Uji Selang kepercayaan
- C.2 Uji Normal
- C.3 Uji MANOVA Tingkat kepentingan
- C.4 Uji *Confidence Interval* proporsi pelanggan “tidak puas” dan “puas”
- C.5 Histogram dan Normal Plot

Lampiran D

- D.1 Denah Bengkel Ferrari lantai Satu
- D.2 Denah Bengkel Ferrari lantai dua

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Pelanggan Bengkel
Tabel 4.1	Hasil Ringkasan Kuisisioner
Tabel 4.2	Hasil Ringkasan Kuisisioner yang valid
Tabel 4.3	Ringkasan data setelah dilakukan seleksi
Tabel 4.4	Distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan
Tabel 4.5	Ringkasan Permasalahan
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Uji <i>Confidence Interval</i> proposi pada pelanggan yang “tidak puas”
Tabel 4.7	Ringkasan variable uji potensi kepuasan pelanggan
Tabel 4.8	Ringkasan Hasil Uji <i>Confidence Interval</i> proposi pada pelanggan yang “puas”
Tabel 4.9	<i>Multivariate test</i>
Tabel 4.10	Ringkasan uji selang kepercayaan
Tabel 4.11	<i>Importance</i> Pelanggan
Tabel 5.1	Hasil Uji Permasalahan Bengkel
Tabel 5.2	Hasil Uji Potensi Kepuasan Pelanggan
Tabel 5.3	<i>Performance, Importance</i> , dan ranking dari <i>Importance</i>
Tabel 5.4	Ringkasan urutan tingkat kepentingan dan distribusinya
Tabel 5.5	Keterangan <i>Fish Bone</i>

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel
- Gambar 5.1 Grafik Gender
- Gambar 5.2 Grafik usia responden
- Gambar 5.3 Grafik Profesi
- Gambar 5.4 Grafik Uang yang dihabiskan
- Gambar 5.5 Keperluan Pelanggan
- Gambar 5.6 Grafik Produk yang dibeli atau reparasi atau modifikasi
- Gambar 5.7 Grafik Selang Kepercayaan 95% untuk tingkat kepentingan pelanggan
- Gambar 5.8 Diagram Tulang Ikan dari permasalahan.