Universitas Bina Nusantara

Jurusan Teknik Industri
Laporan Skripsi
Semester Genap
2004-2005

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (JASA) KALIBRASI

Sukma Santosa
NIM : 0500585333

Abstrak

Kepuasan pelanggan akan produk yang dihasilkan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Dalam suatu proses produksi, penggunaan alat atau mesin pada sebagian sektor industri sangat menunjung kualitas produk yang dihasilkan, terlebih lagi dengan semakin sadarnya masyarakat akan kualitas produk yang erat hubungannya dengan kualitas pelayanan jasa.

Pada bidang jasa, kepercayaan pelanggan terhadap kinerja penyedia jasa merupakan hal yang sangat vital bagi kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Kepercayaan yang dibangun oleh penyedia jasa dapat menimbulkan suatu kondisi yang kondusif dalam tubuh perusahaan atau institusi penyedia jasa itu sendiri. Hal ini dimungkinkan karena feed back yang akan didapatkan dari pelanggan berupa loyalitas atas kepuasan yang diterimanya, serta daya saing terhadap perusahaan sejenisnya mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan di bidang Kalibrasi dan Metrologi KIM-LIPI untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan KIM-LIPI terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh KIM-LIPI, serta untuk mengetahui faktor kualitas jasa apa saja yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan KIM-LIPI.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode ServQual yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode ini dipilih berdasarkan beberapa pertimbangan, yaitu mudah digunakan, kemudahan untuk menginterpretasikan hasil penelitian, serta dapat digunakan untuk semua pengukuran kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, daya saing, kalibrasi, kualitas jasa, metode ServQual.
KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuannya kepada:

- Rektor Universitas Bina Nusantara
- Bapak Bahtiar Saleh Abbas, PhD., Dekan Fakultas Teknik dan Pjs Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bina Nusantara
- Ibu Mustika Sufiati ir., Msc., Dr. selaku Dosen yang telah membimbing dalam penyusunan laporan ini
- Bapak Sutrisno Salomo S.Si,MT selaku pembimbing lapangan
- Seluruh karyawan PUSLIT KIM-LIPI yang telah membantu secara teknis selama melakukan penelitian
- Abah, Mamah, Kakak, dan Adik-adik yang telah memberikan segenap dukungan dan do’a nya
- Ade Atik yang memberikan dukungannya.
- Teman-teman di kelas, atas bantuan dan sarannya
- Serta nama-nama yang tidak tersebutkan pada laporan ini

Seperti sebuah peribahasa “tiada gading yang tak retak” sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan di dalam laporan ini. Oleh karenanya penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang berguna untuk membangun.

Jakarta, 28 Juli 2005
Penyusun

Sukma Santosa
Daftar Isi

<table>
<thead>
<tr>
<th>Bab</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>JUDUL LUAR</td>
<td>i</td>
</tr>
<tr>
<td>LEMBAR PENGESAHAN</td>
<td>ii</td>
</tr>
<tr>
<td>ABSTRAK</td>
<td>iii</td>
</tr>
<tr>
<td>KATA PENGANTAR</td>
<td>iv</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR ISI</td>
<td>v</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR TABEL</td>
<td>viii</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR GAMBAR</td>
<td>ix</td>
</tr>
<tr>
<td>DAFTAR LAMPIRAN</td>
<td>x</td>
</tr>
</tbody>
</table>

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang  | 1       |
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah | 3       |
1.3 Ruang Lingkup Penelitian | 4       |
1.4 Tujuan dan Manfaat | 5       |
1.5 Gambaran Umum Perusahaan | 6       |
   1.5.1 Sejarah   | 6       |
   1.5.2 Visi dan Misi Lembaga | 8       |
   1.5.3 Struktur Organisasi Lembaga | 9       |
       1.5.3.1 Wewenang dan Tanggungjawab - Fungsi Organisasi | 11       |
   1.5.4 Lokasi Lembaga | 16      |
   1.5.5 Bidang Pelayanan (Jasa) Lembaga | 17      |
   1.5.6 Hirarki Kalibrasi Nasional | 30      |

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka | 31      |
   2.1.1 Kepuasan   | 31      |
   2.1.2 Pelanggan   | 32      |
       2.1.2.1 Pengertian Pelanggan | 32      |
       2.1.2.2 Tipe Pelanggan | 33      |
       2.1.2.3 Jenis Pelanggan | 34      |
   2.1.3 Kualitas   | 34      |
       2.1.3.1 Definisi dan Perspektif Kualitas | 34      |
       2.1.3.2 Manfaat Kualitas | 38      |
   2.1.4 Pelayanan (Jasa) | 42      |
       2.1.4.1 Pengertian Pelayanan (Jasa) | 42      |
2.1.4.1.1 Pengertian Pelayanan berdasarkan - Oxford advanced learner's dictionary 42
2.1.4.1.2 Pengertian Pelayanan Menurut - Johns 44
2.1.4.1.3 Pemgertian Pelayanan Menurut - Kotler 45
2.1.4.2 Klasifikasi Jasa 46
2.1.4.3 Karakteristik Jasa 59
2.1.4.4 Konsep kualitas jasa 57
2.1.4.5 Dimensi Kualitas Jasa 59
2.1.5 kalibrasi 62
2.1.5.1 Pengertian Kalibrasi 62
2.1.6 ServQual Model 62
2.2 Kerangka Pemikiran 67
2.2.1 Model Penelitian 68
2.2.2 Model Pengumpulan Data 69
2.2.3 Metode Analisis Data 70
  2.2.3.1 Instrumen Pneilitan 70
  2.2.3.2 Cara Menentukan Tingkat Kepuasan 78
2.2.4 Operasional variabel 86
2.3 Hipotesis 87

BAB 3 METODOLOGI
3.1 Metode Penelitian 88
3.2 Teknik Pengumpulan data 89
  3.2.1Operasi Variabel 90
    3.2.1.1 Variabel Independen 90
    3.2.1.2 Variabel Dependen 94
  3.2.2 Jenis dan Sumber data 94
3.3 Teknik Pengambilan Sampel 94
3.4 Metode Analisis 96
  3.4.1 cara Menentukan Tingkat Kepuasan 96

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Pengumpulan Data 98
  4.1.1 Hasil Pengumpulan Data Kualitas Pelayanan 99
  4.1.2 Uji Validitas 102
  4.1.3 Uji Reliabilitas 103
4.2 Analisis Data dan Pembahasan 104
  4.2.1 Menentukan Tingkat Kesesuaian 104
  4.2.2 Menentukan Posisi Kuadran Untuk Diagram Kartesius 107
  4.2.3 Nilai Rata-rata Dari Determinan Kualitas Jasa 112
4.2.4 Diagram Kartesius Analisa Kepuasan Pelanggan 115
4.2.5 Uji Hipotesis 128

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 134
5.1 Kesimpulan 134
5.2 Saran 138

DAFTAR PUSTAKA 139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 140
LAMPIRAN 141
Daftar Tabel

BAB 1 PENDAHULUAN
Tabel 1.1 Jumlah karyawan Bidang Kalibrasi PUSLIT KIM-LIPI 19
Tabel 1.2 Parameter Pengukuran Pada Bidang kalibrasi 19
Tabel 1.3 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Akustik dan Getaran 20
Tabel 1.4 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Gaya dan Masa 21
Tabel 1.5 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Kelistrikan 22
Tabel 1.6 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Dimensi 24
Tabel 1.7 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Radio Fotometri 26
Tabel 1.8 Objek Pengujian Dalam Kalibrasi Suhu 28

BAB 2 LANDASAN TEORI
Tabel 2.1 Tipe Pelanggan 33
Tabel 2.2 Relevansi Penerapan (Aplikabilitas) IHIP Pada Berbagai Tipe Jasa 56
Tabel 2.3 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan 58
Tabel 2.4 Operasional Variabel 86

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Harapan Pelanggan 100
Tabel 4.2 Hasil Pengumpulan Data Persepsi Pelanggan 101
Tabel 4.3 Uji Validitas 102
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas 103
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian 106
Tabel 4.6 Posisi Kuadran (X,Y) Pada Diagram Kartesius 111
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Skor Dimensi Kualitas Jasa - PUSLIT KIM-LIPI 113
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Untuk Menentukan Posisi Indikator Kepuasan Pelanggan Pada Diagram Kartesius 116
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Untuk Menentukan Posisi Dimensi Kepuasan Pelanggan pada Diagram Kartesius 126
Tabel 4.10 10 Uji Normalisasi Data Persepsi 129
Tabel 4.10 10 Uji Normalisasi Data Frekwensi 129
Tabel 4.10 10 Uji Normalisasi Data Harapan 132
Daftar Gambar

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAB 1 PENDAHULUAN</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gambar 1.1 Jumlah Transaksi Kalibrasi Periode Januari 2002 - Maret 2005</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.2 Struktur Organisasi PUSLIT KIM-LIPI</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.3 Peta Lokasi PUSLIT KIM-LIPI</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.4 Kalibrasi Akustik dan Getaran</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.5 Kalibrasi Gaya dan Masa</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.6 Kalibrasi Kelistrikan</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.7 Kalibrasi Dimensi</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.8 Kalibrasi Radio Fotometri</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.9 Kalibrasi Suhu</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 1.10 Hirarki Kalibrasi Nasional</td>
<td>30</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAB 2 LANDASAN TEORI</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gambar 2.1 Manfaat Kualitas</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.2 Jasa Sebagai Sebuah Sistem</td>
<td>45</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.3 Klasifikasi Jasa Berdasarkan Penerimaan Jasa - dan Sifat Tindakan Jasa</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.4 ServQual Model</td>
<td>64</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.5 Diagram Kartesius</td>
<td>80</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.6 Flow Chart Tahap Penelitian</td>
<td>85</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gambar 4.1 Diagram Kartesius Berdasarkan Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan - sub bidang kalibrasi dan metrologi KIM-LIPI</td>
<td>117</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.1 Diagram Kartesius Berdasarkan Dimensi yang Mempengaruhi Kepuasan Pelaaggaan - sub bidang kalibrasi dan metrologi KIM-LIPI</td>
<td>127</td>
</tr>
</tbody>
</table>