

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan kasih-Nya sehingga laporan tugas akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX PADA BENGKEL HARLEY MOTOR” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan skripsi ini adalah persyaratan akhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Dalam pembuatan laporan tugas akhir ini tentu tidak lepas dari peran dan dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

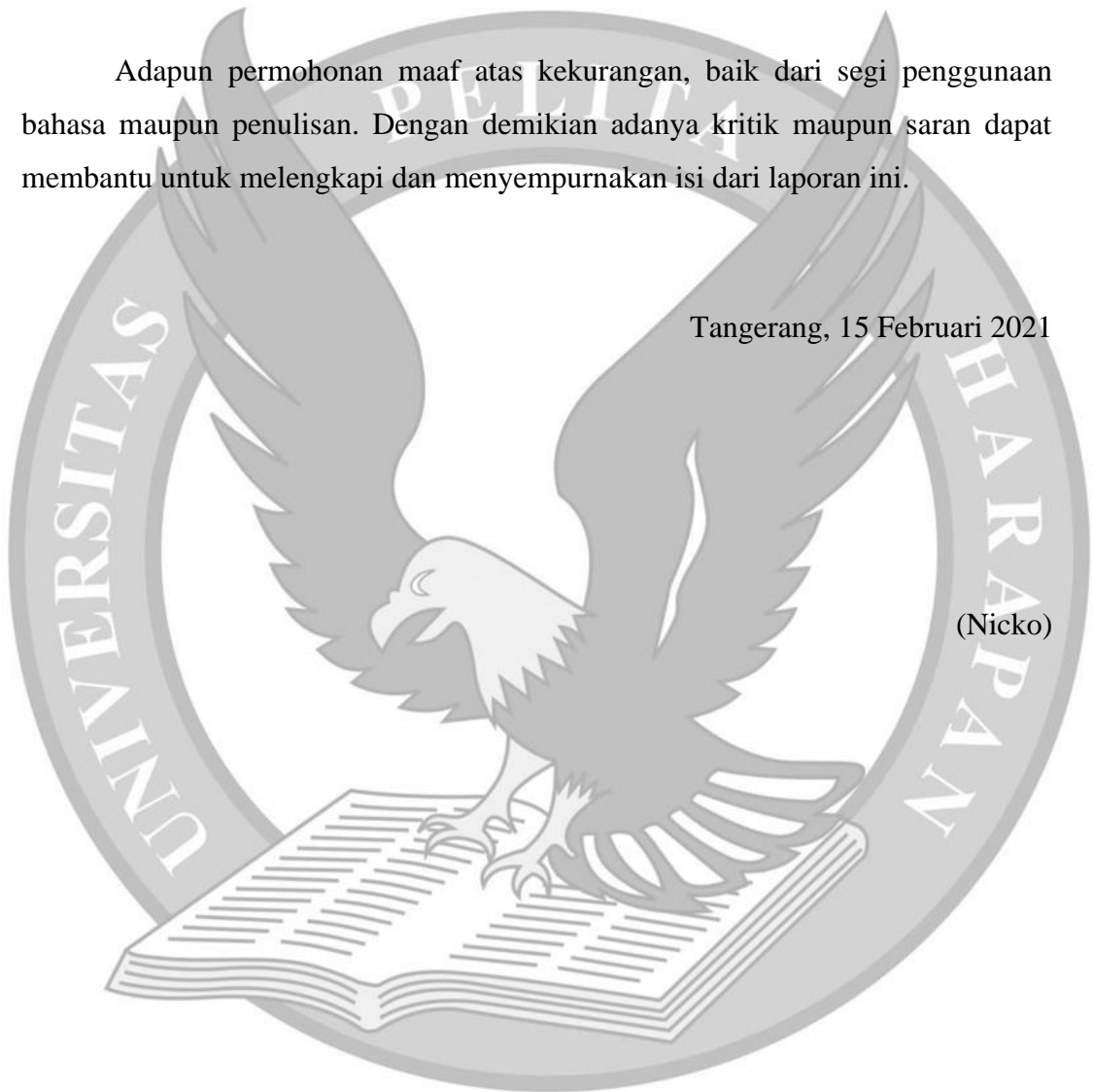
1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
2. Dr. Nuri Arum Anugrahati, selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bapak Laurence, S.T. M.T. selaku Direktur Administrasi Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi
4. Ibu Priskila Christine Rahayu, S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
5. Bapak Rudy Vernando Silalahi, S.E., M.T. selaku pembimbing utama tugas akhir yang selalu memberikan bimbingan, mengarahkan penulis dalam pengerjaan laporan hingga akhirnya, serta mendukung penulis dalam pengerjaan tugas akhir sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya
6. Bapak Ishak, S.T., M.M. selaku pembimbing pendamping tugas akhir yang selalu memberikan bimbingan, mendukung serta mengarahkan penulis dalam pengerjaan laporan hingga akhirnya dapat diselesaikan tepat pada waktunya
7. Bapak Deddy Christiawan selaku pemilik bengkel Harley Motor yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk menganalisis serta memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

8. Orang tua yang sudah membiayai kuliah dan terus mengingatkan untuk mengerjakan skripsi
9. Semua pihak lain yang sangat banyak dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu serta mendukung penulis selama pembuatan laporan tugas akhir

Adapun permohonan maaf atas kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun penulisan. Dengan demikian adanya kritik maupun saran dapat membantu untuk melengkapi dan menyempurnakan isi dari laporan ini.

Tangerang, 15 Februari 2021

(Nicko)



## DAFTAR ISI

Halaman

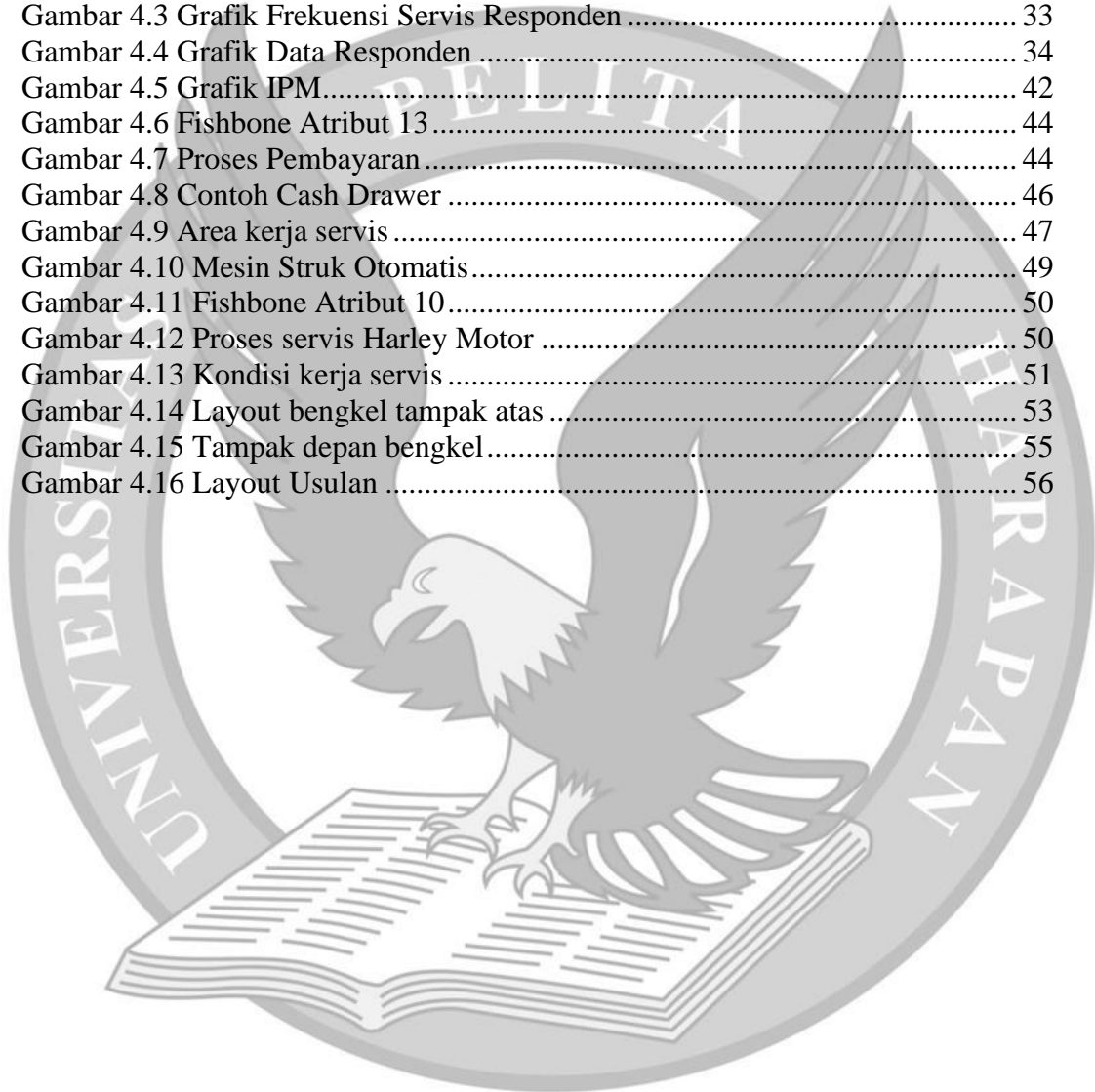
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS	
AKHIR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR RUMUS .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan Penelitian .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Permasalahan Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Jasa dan Kualitas Pelayanan Jasa .....	5
2.1.1 Pengertian Jasa .....	5
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	5
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayan .....	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 <i>Gap Analysis</i> .....	8
2.3 Teori <i>Importance Performance Matrix (IPM)</i> .....	9
2.4 <i>Root Cause Analysis (RCA)</i> .....	12
2.5 <i>Fishbone Diagram</i> .....	13
2.6 Populasi dan Sampel.....	14
2.6.1 Populasi .....	14
2.6.3 <i>Simple random sampling</i> .....	14
2.7 Uji validitas.....	15
2.8 Uji reliabilitas .....	15
2.9 Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
BAB III METODE PENELITIAN .....	18
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	18
3.2 Identifikasi Masalah.....	18
3.3 Tujuan Penelitian .....	18
3.4 Kajian Pustaka .....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5.1 Jenis Data .....	19
3.5.2 Penyusunan dan penyebaran kuesioner pendahuluan .....	20
3.5.3 Penyusunan dan penyebaran kuesioner penelitian .....	22

3.5.4	Penentuan Populasi.....	23
3.5.5	Penentuan Sampel .....	24
3.5.6	Uji Validitas .....	25
3.5.7	Uji Reliabilitas.....	25
3.5.8	Perhitungan GAP 5.....	26
3.6	Perhitungan <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM) .....	26
3.7	Analisis dan Pengolahan Data .....	26
3.8	Kesimpulan dan Saran .....	27
3.9	Diagram Alir Metode Penelitian.....	27
<b>BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA .....</b>		<b>29</b>
4.1	<i>Company Profile</i> Harley Motor .....	29
4.2	Struktur Organisasi dan Job Description Bengkel Harley Motor .....	30
4.3	Data Responden .....	32
4.3.1	Domisili .....	32
4.3.2	Frekuensi servis di bengkel Harley Motor .....	33
4.3.3	Asal usul menggunakan servis Harley Motor .....	34
4.4	Uji Validitas .....	35
4.5	Uji Reliabilitas .....	37
4.6	Perhitungan GAP .....	38
4.7	Perhitungan <i>Importance Performance Matrix</i> (IPM).....	40
4.8	Analisis <i>fishbone</i> dan Usulan Solusi Permasalahan .....	43
4.8.1	<i>Fishbone</i> Diagram Proses Pembayaran Lambat.....	43
4.8.2	<i>Fishbone</i> Diagram Ketepatan Waktu Proses Sesuai janji .....	50
4.9	Usulan Perbaikan Permasalahan.....	58
4.9.1	Usulan Perbaikan Ketepatan Waktu Servis Sesuai Dengan Janji ..	58
4.9.2	Usulan Perbaikan Masalah Kecepatan Proses Pembayaran. ....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	62
5.3	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

halaman

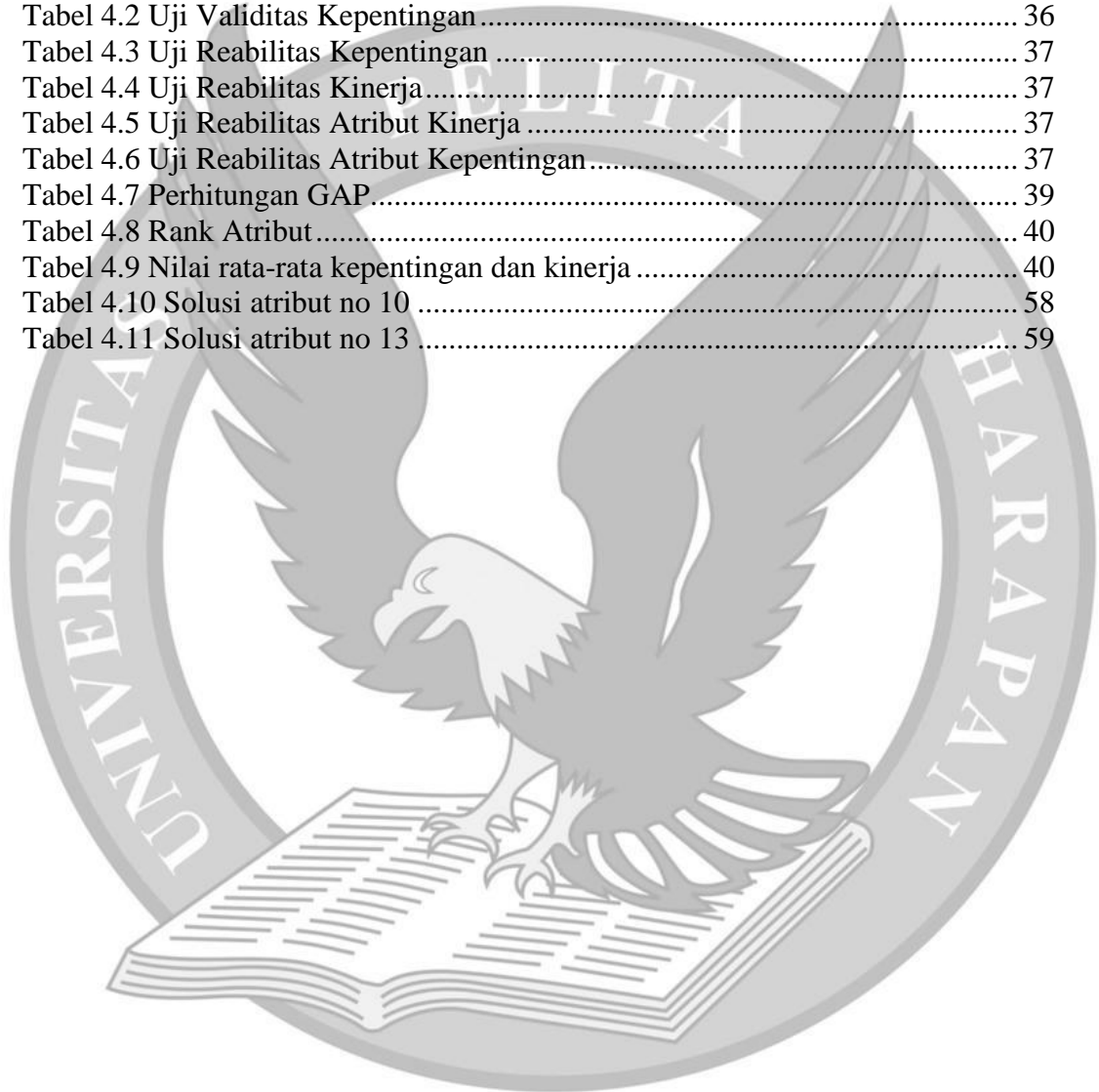
Gambar 2.1 Diagram Kartesius IPM.....	10
Gambar 2.2 Fishbone Diagram .....	13
Gambar 3.1 Diagram Alir Metode Penelitian .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Harley Motor .....	30
Gambar 4.2 Grafik Domisili.....	33
Gambar 4.3 Grafik Frekuensi Servis Responden .....	33
Gambar 4.4 Grafik Data Responden .....	34
Gambar 4.5 Grafik IPM.....	42
Gambar 4.6 Fishbone Atribut 13 .....	44
Gambar 4.7 Proses Pembayaran .....	44
Gambar 4.8 Contoh Cash Drawer .....	46
Gambar 4.9 Area kerja servis .....	47
Gambar 4.10 Mesin Struk Otomatis.....	49
Gambar 4.11 Fishbone Atribut 10.....	50
Gambar 4.12 Proses servis Harley Motor .....	50
Gambar 4.13 Kondisi kerja servis .....	51
Gambar 4.14 Layout bengkel tampak atas .....	53
Gambar 4.15 Tampak depan bengkel.....	55
Gambar 4.16 Layout Usulan .....	56



## DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 3.1 Kriteria Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Atribut Kuesioner Pendahuluan .....	22
Tabel 3.3 Atribut Kuesioner Penelitian.....	23
Tabel 3.4 Jumlah Pelanggan.....	23
Tabel 4.1 Uji Validitas Kinerja .....	35
Tabel 4.2 Uji Validitas Kepentingan.....	36
Tabel 4.3 Uji Reabilitas Kepentingan .....	37
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Kinerja.....	37
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Atribut Kinerja .....	37
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Atribut Kepentingan.....	37
Tabel 4.7 Perhitungan GAP.....	39
Tabel 4.8 Rank Atribut .....	40
Tabel 4.9 Nilai rata-rata kepentingan dan kinerja .....	40
Tabel 4.10 Solusi atribut no 10 .....	58
Tabel 4.11 Solusi atribut no 13 .....	59



## DAFTAR RUMUS

	halaman
Rumus 2.1 Kriteria Skala Likert.....	9
Rumus 2.2 Kriteria Skala Likert.....	9
Rumus 2.3 Kriteria Skala Likert.....	10
Rumus 2.4 Kriteria Skala Likert.....	10
Rumus 2.5 Kriteria Skala Likert.....	20
Rumus 3.1 Kriteria Skala Likert.....	15

