

TUGAS AKHIR

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL
MUKOMUKO-PADANG
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta*

Oleh:

ANISA NURKALBI
NPM :1710017311037



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2021**

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

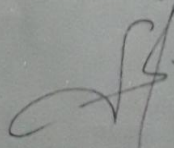
PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL
MUKOMUKO-PADANG
MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY

Oleh:

ANISA NURKALBI
NPM : 1716017311037

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Dessi Mufti, S.T.,M.T)
NIK/NIP : 200 900 471

Diketahui Oleh:

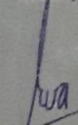
Fakultas Teknologi Industri

Dekan,


(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T.,M.T)
NIK: 990 500 496

Program Studi Teknik Industri

Ketua,


(Eva Suryani, S.T.,MT)
NIK: 971100 371

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Anisa Nurkalbi
NPM : 1710017311037
Tempat/Tanggal/ Lahir : Mukomuko, 19 September 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tetap : Jl. Maransi, Padang
Telp : 082282889557
E-Mail : annisa.nur.kalbi@gmail.com
Nama Orang Tua : Rafizal
Pekerjaan : Nelayan
Alamat : Mukomuko

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 10 MUKOMUKO
SMP : SMPN 03 MUKOMUKO
Sekolah Lanjutan Atas : SMAN 01 MUKOMUKO
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

KERJA PRAKTEK

Judul : Penilaian Postur Pekerja Pada Stasiun *Sterilizer* Dengan Menggunakan Metode *Ovako Work Analysis System* (OWAS)
Tempat Kerja Praktek : PT. Perkebunan Nusantara VII Unit Sungai Lengi
Tempat Kerja Praktek : 21 Desember 2020 – 26 Januari 2021
Tanggal Seminar : 17 Juni 2021

TUGAS AKHIR

Judul : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Travel Mukomuko–Padang Menggunakan Metode Service Quality (Studi Kasus Di Cv. Alfar Travel)
Tempat Kerja Praktek : CV. ALFAR TRAVEL
Tanggal Seminar : 9 Maret 2021

Padang, 26 Agustus 2021

Penulis

Anisa Nurkalbi
NPM : 1710017311037

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anisa Nurkalbi

NPM : 1710017311037

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL MUKOMUKO–PADANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS DI CV. ALFAR TRAVEL)”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Agustus 2021

Yang Menyatakan



(Anisa Nurkalbi)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing :

Nama : Dessi Mufti, S.T., M.T

NIK : 200.900.471

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan Judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL MUKOMUKO–PADANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS DI CV. ALFAR TRAVEL)”**. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi pesyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 26 Agustus 2021

1. Pembimbing:	
Nama : Dessi Mufti, S.T., M.T	
NIK : 200.900.471	

ABSTRAK

CV. Alfar bergerak dalam bidang jasa transportasi. Pada masa pandemi ini konsumen memiliki ketakutan dalam melakukan perjalanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk itu dilakukan pendekatan *Servqual* untuk mempresentasikan informasi mengenai kepuasan pelanggan, tingkat persepsi, harapan dan kualitas pelayanan. Hasil variabel tersebut dikelompokkan menjadi 5 dimensi yang terdiri dari *tangible* terdapat 5 variabel, *reliability* terdapat 4 Variabel, *responsiveness* terdapat 5 variabel, *assurance* terdapat 3 variabel dan *empathy* terdapat 5 variabel. Variabel kualitas pelayanan yang menjadi harapan belum memuaskan, ini diketahui dari lima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai *gap* negatif dimana rata-rata *gap score* tertinggi adalah *Tangibles* sebesar -0,47. Sedangkan rata-rata *gap* terendah adalah *assurance* sebesar -0,13. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan dilihat dari diagram Kartesius, variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang masuk dalam kuadran I untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu tersedia kantong plastik untuk antisipasi pelanggan yang mabuk (V2), penyediaan hand sanitizer, air minum dan bantal (V3), kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang (V4) dan sopir travel mengemudi mobil dengan baik (V6).

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

CV. Alfar is engaged in transportation services. During this pandemic, consumers have a fear of traveling. To measure the level of customer satisfaction, the Servqual approach is used to present information about customer satisfaction, perception levels, expectations and service quality. The results of these variables are grouped into 5 dimensions consisting of tangible there are 5 variables, reliability there are 4 variables, responsiveness there are 5 variables, assurance there are 3 variables and empathy there are 5 variables. The variable of service quality that becomes the expectation has not been satisfactory, it is known from the five dimensions measured that the average has a negative gap value where the highest average gap score is Tangibles of -0.47. Meanwhile, the lowest average gap is assurance at -0.13. The service variable that needs to be improved is seen from the Cartesian diagram, the variable that becomes the main priority in improvement is all attributes included in quadrant I to improve service quality, namely the availability of plastic bags to anticipate drunk customers (V2), provision of hand sanitizers, drinking water and pillows (V3), the condition of the car air conditioner is normal and the luggage storage area (V4) and the travel driver drives the car well (V6).

Keywords : *Dimensions of Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu dengan judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TRAVEL MUKOMUKO–PADANG MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (STUDI KASUS DI CV. ALFAR TRAVEL)”**.

Serta salawat beriring salam dihadiahkan kepada Nabi Muhammad saw, yang telah memberikan jalan terang sehingga bisa merasakan nikmatnya hidup dizaman yang berilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar sarjana di Program Studi Teknik Industri Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Selain itu penulis berharap semoga penelitian ini dapat juga bermanfaat dimasa yang akan datang

Padang, 26 Agustus 2021



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari adanya kesempatan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada orang tua penulis yang telah menjadi penyemangat terbesar dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini adalah berkat doa-doa yang ibu panjatkan di setiap sujud malam. Terimakasih ibu dan bapak atas semua harapan dan doa terbaik yang selalu ada hanya untukku.
2. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta dan Koordinator Kerja Praktek.
4. Ibu Dessi Mufti, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, waktu, ilmu serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terimakasih untuk segalanya sehingga membuat penulis tidak merasa sendiri dalam berpikir dan berusaha.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bung Hatta atas bantuan serta kerjasama yang baik selama ini.
6. Bapak Jefri Oktafianus, terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Rekan-rekan yang telah memberikan perhatian kepada penulis dalam proses pembuatan tugas akhir ini seluruh rekan-rekan teknik industri angkatan 2017.
8. Rekan – rekan yang telah membantu sekaligus penyemangat penulis dalam proses pembuatan tugas akhir terutama kepada vero, sinta, khaira, indy dan yuni.
9. Kepada drama korea, youtube, instagram, tik tok yang telah menghilangkan stress pada saat menulis skripsi.

Dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, namun berkat dorongan dari semua pihak, akhirnya laporan tugas akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Padang, 26 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wahid', written in a cursive style.

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	5
2.3 Loyalitas Pelanggan	7
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Metode <i>Service Quality</i>	12
2.6 Diagram Kartesius	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	22
---------------------------	----

3.2	Identifikasi Masalah.....	22
3.3	Pengumpulan Data.....	22
3.4	Penentuan Populasi Penelitian.....	23
3.5	Kuesioner.....	23
3.6	Pengolahan Data.....	25
3.7	Analisa Dan Pembahasan.....	26
3.8	Penutup.....	27

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	28
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.2	Penyebaran Kuesioner.....	28
4.2	Pengolahan Data.....	32
4.2.1	Pengujian Validitas.....	33
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	35
4.2.3	Pengolahan Data <i>Service Quality</i>	35

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1	Analisa Identifikasi Gambaran Dimensi Kualitas Pelayanan.....	43
5.2	Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
5.3	Analisa Penilaian Gap Dimensi <i>Service Quality</i>	46
5.4	Analisa Diagram Kartesius.....	48

BAB VI PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

2.1 Skala <i>Likert</i>	17
4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	30
4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	33
4.3 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	33
4.4 Uji KMO dan Barlette's Test	34
4.5 Uji Reliabilitas	35
4.6 Nilai Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan Metode <i>Service Qualit</i>	36
4.7 Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	36
4.8 Kuadran Keseluruhan Dimensi	38
4.9 Rata –Rata Nilai Gap Dimensi Kualitas layanan	41
5.1 Identifikasi Dimensi Kualitas Pelayanan	43
5.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	44
5.3 Uji Validitas Persepsi Pelanggan	45
5.4 Uji Reliabilitas	46
5.5 <i>Gap Score Service Quality</i>	47

DAFTAR GAMBAR

2.1 Diagram Kartesius	18
3.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	27
4.1 Diagram Kartesius	38
4.2 Diagram <i>gap</i> imensi <i>Service Quality</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Terbuka	L-1
LAMPIRAN 2 Kuesioner Tertutup	L-2
LAMPIRAN 3 Rekapitulasi hasil harapan responden	L-3
LAMPIRAN 4 Rekapitulasi hasil Persepsi responden	L-4
LAMPIRAN 5 Output pengolahan SPSS Uji Validitas	L-5
LAMPIRAN 6 Output Relibilitas	L-6
LAMPIRAN 7 Diagram Kartesius	L-7
LAMPIRAN 8 UJI KMO dan Barlette's Test	L-8