

**PENERAPAN METODE SERVQUAL TENTANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL LAS
SYAHREZA TEKNIK**



SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar sarjana teknik industri**

OLEH.

**SELVI SAFITRI
2014.69.03.0060**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2020**

**PENERAPAN METODE SERVQUAL TENTANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL LAS
SYAHREZA TEKNIK**



SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar sarjana teknik industri**

OLEH.

**SIELVI SAFITRI
2014.69.03.0060**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN
2020**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENERAPAN METODE SERQUAL TENTANG PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL LAS SYAHREZA TEKNIK

NAMA : SIELVI SAFITRI
NIM : 2014.69.03.0060

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Teknik Industri saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Pasuruan, 9 September 2020



Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

**JUDUL: PENERAPAN METODE SERQUAL TENTANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAD
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL LA
SYAHREZA TEKNIK**

NAMA : SIELVI SAFITRI


NIM : 2014.69.03.0060

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

Pasuruan, 9 September 2020



Pembimbing



Achmad Misbah, ST., MT.
NIP.Y 0691101066

Dipindai dengan CamScanner

PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI


JUDUL : PENERAPAN METODE SERQUAL TENTANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA
KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL LAS
SYAHREZA TEKNIK

NAMA : SIELVI SAFITRI
NIM : 2014.69.03.0060

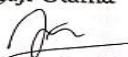
Skripsi ini telah di ujikan dan di pertahankan dihadapan Dewan
Penguji Sidang Skripsi tanggal 9 September 2020. Skripsi ini
memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelas
Sarjana Teknik (ST).

Pasuruan, 9 September 2020


Pembimbing


Achmad Misbah., ST., MT
NIP.Y 0691101066

Mengesahkan,
Penguji Utama


Avik Pusakaninwati., ST., MM.
NIP.Y. 0690501040

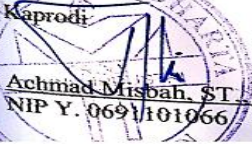
Penguji Anggota


M. Imron Mas'ud ST., MT
NIP.Y. 0691101058

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Kaprodi


Achmad Misbah, ST., MT.
NIP Y. 0691101066


Misbach Munir., ST., MT.
NIP Y. 0690201015

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**NIAT, KERJA KERAS DAN DOA
UNTUK DAPATKAN HASIL
TERBAIK**

**Skripsi ini kutujukan kepada bapak dan
ibuku tercinta, serta suami dan anakku
tersayang.....**

ABSTRACT

This study aims to determine the level of quality of service to consumers and to determine the attributes that most affect the quality of service at Bengkel Las Syahreza Teknik. The method used in this study is SERVQUAL (Service Quality). This method is used to identify and prioritize customer satisfaction.

The primary data collected using a questionnaire with Likert scale techniques. Secondary data collection uses literature study and observation. Data analysis using descriptive analysis method with the measurement of customer satisfaction using the percentage level of customer satisfaction and the Cartesian diagram.

Dimensions used in this study, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The study was conducted in May-June 2020. This research was conducted in Bengkel Las Syahreza Teknik. The questionnaire distributed to 99 respondents Bengkel Las Syahreza Teknik by purposive sampling technique.

The results of the analysis using SERVQUAL method in this study indicates that the main priority of consumers is attributes that get in on the main quadrant (quadrant I). The main quadrant (quadrant I), including the speed attribute in the service and presentation (X1.1), the accuracy of the menu that is served with the order (X1.2), employees to be polite and friendly to the consumer (X3.2), the delights of the menu presented (X3.3), and the parking lot is quite large (X5.5).

Key Word: Consumer Satisfaction, Service Quality, Servqual, Slovin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan kepada konsumen dan menentukan atribut-atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Bengkel Las Syahreza Teknik. Metode yang digunakan yaitu metode Servqual (Service Quality). Metode ini untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan kepuasan konsumen.

Pengumpulan data primer menggunakan teknik kuesioner dengan skala Likert. Pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan dan observasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan prosentase tingkat kepuasan pelanggan dan Diagram Cartesius.

Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei – Juni 2020. Penelitian ini dilakukan di Bengkel Las Syahreza Teknik. Kuesioner disebarkan kepada 37 responden Bengkel Las Syahreza Teknik dengan teknik purposive sampling.

Hasil analisis menggunakan metode Servqual dalam penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama konsumen yaitu atribut yang masuk pada kuadran utama (kuadran I). Kuadran utama (kuadran I), meliputi atribut kecepatan dalam pelayanan dan penyajian (X1.1), ketepatan menu yang disajikan dengan pesanan (X1.2), karyawan bersikap sopan dan ramah kepada konsumen (X3.2), lezatnya menu yang disajikan (X3.3), dan tempat parkir yang cukup luas (X5.5).

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Servqual, Slovin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia NYA akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Las Syahreza Teknik” dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumendi bengkel Las Syahreza Teknik.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Industri pada Program Studi Teknik Industri, Jurusan Teknik Industri Universitas Yudharta Pasuruan. Penulis menyadari tersusunnya Skripsi penelitian ini karena adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak KH. Sholeh Bahrudin selaku pengasuh pondok pesantren ngalah
2. Bapak
Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, ME. Selaku Rektorat
Universitas Yudharta Pasuruan
3. Bapak
Misbah Munir MT, Selaku dekan Fakultas Teknik
4. Bapak., Acmad Misbah, ST., MT. selaku
Ketua Prodi Teknik Industri.

5. Kepada bapak Ainun Nazib sebagai pemilik bengkel las Syahreza Teknik yang telah memberikan ijin melaksanakan penelitian.
6. Kedua orang tua saya yang saya sayangi dengan sepenuh hati, jiwa dan raga yang telah memberikan dukungan moral maupun materi.
7. Suami serta anak saya yang selalu memberi dukungan serta mendoakan saya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang telah banyak membantu penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada sehingga dalam penyusunan Skripsi penelitian ini jauh dari sempurna untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik serta tanggapan yang positif guna perbaikan yang lebih baik.

Pasuruan, 9 September 2020

Penulis

(Sielvi Safitri)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Rumus Matematis.....	29
2.3. Uji Kecukupan Data.....	31
2.4. Uji Validitas.....	33
2.5. Uji Reliability.....	34
2.6. Uji Kolmogorov.....	35
2.7. Perumusan Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Kerangka Pemikiran.....	39
3.2. Jenis Penelitian.....	40
3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	41
3.4. Subjek Dan Objek Penelitian.....	41
3.5. Variabel Dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	42
3.6. Operasionalisasi Variabel.....	43
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.8. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	47
3.9. Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen.....	49
3.10. Teknik Analisis Data.....	52
3.11. Skala Pengukuran.....	58
3.12. Diagram Alir Penelitian.....	62
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	64
4.1. Gambaran Umum Bengkel Las Syahreza Teknik.....	64
4.2. Struktur Organisasi Bengkel.....	65
4.3. Pelayanan Bengkel Las Syahreza Teknik.....	66
4.4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....	99
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
DOKUMENTASI BENGKEL LAS SYAHREZA TEKNIK	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible.....	68
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability.....	69
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Dimensi Responsivnes.....	69
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance.....	70
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy.....	71
Tabel 5.6. Hasil Uji Validitas Dimensi Kepuasan.....	71
Tabel 5.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 5.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	73
Tabel 5.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan....	74
Tabel 5.10. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Dimensi Tangible.....	76
Tabel 5.11. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Dimensi Reliability.....	77
Tabel 5.12. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Dimensi Responsivnes.....	78
Tabel 5.13. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Dimensi Assurance.....	80
Tabel 5.14. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Dimensi Empathy.....	81
Tabel 5.15. Hasil Analistik Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Komsumen.....	82
Tabel 5.16 Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 5.17. Hasil Uji Linieritas.....	85
Tabel 5.18. Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 5.19. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
Tabel 5.20. Sumbangan Efektif Dan Relatif.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumentasi Bengkel Las Syahreza Teknik
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Kartu Seminar
- Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi