

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN
DI PT. SAMAFITRO BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

RADEN MUHAMAD HIRAWAN RAMDANI

NRP : 133010161



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN
2019**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PELAYANAN
DI PT. SAMAFITRO BANDUNG**

Oleh

RADEN MUHAMAD HIRAWAN RAMDANI

NRP : 133010161

Menyetujui
Tim Pembimbing

Tanggal :

Pembimbing

Penelaah

Ir. Wahyu Katon., MT

Ir. Edi Gunadi., MT

Mengetahui

Ketua Program Studi

Ir. Toto Ramadhan, MT

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI PT. SAMAFITRO BANDUNG

RADEN MUHAMAD HIRAWAN RAMDANI
NRP : 133010161

ABSTRAK

PT. Samafitro Bandung merupakan salah satu perusahaan dari ASABA Group yang pada awal berdirinya hanya berfokus mendai distributor mesin fotocopy. Seiring dengan perkembangannya PT. Samafitro terus meningkatkan pelayanan menjadi aftermarket service) untuk mesin digital printing serta fokus mengutamakan pelayanan untuk pelanggan. Permasalahan yang muncul pada penelitian kali ini yaitu permasalahan mengenai tingkat kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Samafitro Bandung. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis serta memberikan perbaikan mengenai kualitas pelayanan yang baik agar kepuasan dari pelanggan dapat terpenuhi. berdasarkan data kualitas pelayanan tahun 2016, didapatkan hasil bahwa hampir seluruh elemen pelayanan masih belum mencapai tingkat kepuasan. Bila melihat pada standar kepuasan, jika angka kepuasan mencapai > 75% maka pelanggan merasa “puas” begitupun sebaliknya apabila angka kepuasan < 75% maka pelanggan dianggap “kurang puas” terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan kualitas dari pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan meningkat. Penelitian yang dilakukan ini menguji pengaruh variabel independen diantaranya Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan juga Empati (Emphaty).. Penelitian dilakukan dengan melakukan survey kepuasan pelanggan ke 78 responden dengan menggunakan kuesioner. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap data yang sudah diperoleh berupa analisis kuantitatif yang dilakukan meliputi suksesif interval, uji validitas, dan uji reliabilitas, Gap Analysis, serta Importance Performance Analysis. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberikan keterangan dan penjelasan. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan masih terdapat pelayanan yang dinyatakan under service namun ada beberapa juga pelayanan yang dinyatakan over service.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS SERVICE IN PT. SAMAFITRO BANDUNG

RADEN MUHAMAD HIRAWAN RAMDANI
NRP : 133010161

ABSTRACT

PT. Samafitro Bandung is one of the companies of ASABA Group which at the beginning of their establishment only focused on designing a copy machine distributor. Along with the development, PT. Samafitro continues to improve services to aftermarket services) for digital printing machines and focus on prioritizing service for their customers. The problems that shown in this research are the problems regarding the level of customer satisfaction with the services that provided by PT. Samafitro Bandung. This research was conducted aiming to analyze and provide improvements regarding good service quality so that customer satisfaction can be fulfilled. Based on 2016 service quality data, the results show that almost all service elements have not yet reached the level of satisfaction. When looking at the satisfaction standard, if the satisfaction rate reaches > 75%, then the customer feels "satisfied" and vice versa if the satisfaction rate < 75%, the customer is considered "less satisfied" with the services provided. Therefore, there needs to be an increase in the quality of the services provided so that customer satisfaction with the services provided increases. This research is conducted tested the influence of independent variables including Physical Evidence (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and also Empathy (Empathy). Research was conducted by conducting a survey of customer satisfaction to 78 respondents using a questionnaire. Furthermore, an analysis of the data that has been obtained is in the form of quantitative analysis including successive intervals, validity tests, and reliability tests, Gap Analysis, and Importance Performance Analysis. Qualitative analysis is an interpretation of data obtained in research and data processing that has been carried out by providing information and explanations. From the results of research that has been done, it is found that there are still services that are declared under-service, but there are also some services that are declared over-service.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah	I-1
1.2. Perumusan Masalah	I-4
1.3. Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah	I-4
1.4. Pembatasan dan Asumsi	I-5
1.5. Lokasi Penelitian.....	I-5
1.6. Sistematika Penulisan	I-6
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1. Konsep dan Pengertian Jasa.....	II-1
2.1.1. Pengertian Jasa.....	II-1
2.1.2. Karakteristik Jasa	II-3
2.1.3. Klasifikasi Jasa.....	II-6
2.2. Kepuasan Pelanggan	II-8
2.2.1. Definisi Pelanggan.....	II-8
2.2.2. Definisi Kepuasan Pelanggan	II-8
2.2.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	II-10
2.2.4. Harapan Pelanggan	II-11
2.2.5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-14
2.3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	II-16

2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	II-16
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	II-17
2.4. Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	II-21
2.5. Model Kualitas Jasa	II-22
2.5.1. Pengukuran Kualitas	II-24
2.5.2. Model GAP Analisis	II-25
2.6. Pengumpulan Data	II-26
2.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	II-26
2.6.2. Tingkat dan Skala Pengukuran	II-27
2.6.3. Pembuatan Kuesioner	II-29
2.6.4. Populasi dan Sampel.....	II-31
2.7. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	II-31
2.7.1. Uji Validitas	II-31
2.7.2. Uji Reliabilitas	II-33
2.7.3. Uji Kecukupan Data.....	II-34
2.8. Metode <i>SERVQUAL</i> (<i>Service Quality</i>)	II-35
2.9. Konsep <i>Importance Performance Analysis</i>	II-37
2.9.1. Diagram Kartesius	II-37
BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH.....	III-1
3.1. Model Pemecahan Masalah	III-1
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	III-5
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	III-5
3.2.2. Identifikasi Variabel.....	III-6
3.2.3. Studi Pendahuluan	III-13
3.2.4. Studi Literatur	III-13
3.2.5. Pengumpulan Data	III-13
3.2.6. Penentuan Responden	III-14
3.2.7. Penyusunan Kuesioner.....	III-15
3.2.8. Pengolahan Data dengan metode <i>SERVQUAL</i>	III-16
3.2.8.1. Suksesif Interval.....	III-16

3.2.8.2. Uji Validitas Data.....	III-17
3.2.8.3. Uji Reliabilitas Data.....	III-17
3.2.8.4. Pengolahan Data dengan <i>Servqual</i>	III-18
3.2.8.5. Pengolahan Data dengan Importance Performance Analysis.....	III-20
3.2.9. Analisa dan Pembahasan.....	III-22
3.2.10. Kesimpulan dan Saran	III-22
3.3. Flowchart Pemecahan Masalah.....	III-23
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	IV-1
4.1. Data Umum Perusahaan.....	IV-1
4.1.1. Sejarah Perusahaan PT. Samafitro	IV-1
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	IV-2
4.1.3. Makna Logo PT. Samafitro.....	IV-2
4.2. Pengumpulan Data	IV-3
4.2.1. Data Mentah Kuesioner	IV-3
4.2.2. Data Responden Penelitian	IV-4
4.3. Pengolahan Data	IV-6
4.3.1. Pengolahan Data Kuesioner	IV-6
4.3.1.1. Pengolahan Data Suksesif Interval	IV-6
4.3.1.2. Pengolahan Data Uji Validitas	IV-11
4.3.1.2.1 Hasil Uji Validitas Ekspektasi Konsumen ..	IV-11
4.3.1.2.2 Hasil Uji Validitas Persepsi Konsumen	IV-14
4.3.1.3. Pengolahan Data Uji Reliabilitas	IV-16
4.3.2. Perhitungan Bobot Nilai Dimensi.....	IV-17
4.3.3. Pengolahan Data <i>Servqual</i>	IV-19
4.3.3.1. Pengolahan Data GAP 5	IV-19
4.3.4. Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis</i>	IV-22

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	V-1
5.1. Validitas dan Reliabilitas Data.....	V-1
5.1.1. Uji Validitas.....	V-1
5.2.1. Uji Reliabilitas.....	V-2
5.2. Hasil Uji GAP 5.....	V-2
5.2.1. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	V-4
5.2.2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	V-5
5.2.3. Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	V-6
5.2.4. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	V-7
5.2.5. Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	V-8
5.3. Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	V-9
5.4. Usulan Perbaikan.....	V-11
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-3
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel kualitas berdasarkan 5 Dimensi <i>SERVQUAL</i>	III-6
Tabel 3.2. Skala Likert Kinerja.....	III-15
Tabel 3.3. Skala Likert Harapan	III-16
Tabel 4.1. Rincian Penyebaran Kuesioner	IV-4
Tabel 4.2. Usia Responden.....	IV-5
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	IV-5
Tabel 4.4. Data Ordinal dimensi <i>Assurance</i>	IV-6
Tabel 4.5. Data Interval dimensi <i>Assurance</i>	IV-9
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Ekspektasi Konsumen	IV-12
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Persepsi Konsumen	IV-14
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	IV-17
Tabel 4.9. Skala kepentingan Dimensi Ekpektasi pelanggan	IV-18
Tabel 4.10. Skala kepentingan Dimensi Ekpektasi pelanggan	IV-18
Tabel 4.11. Tabel perhitungan <i>Serqual</i> dimensi <i>Assurance</i>	IV-21
Tabel 4.12. Tingkat kesesuaian tiap atribut	IV-23
Tabel 5.1 Nilai GAP 5 per dimensi.....	V-3
Tabel 5.2 Nilai Gap 5 untuk dimensi <i>Tangible</i>	V-4
Tabel 5.3 Nilai GAP 5 Dimensi <i>Reliability</i>	V-5
Tabel 5.4 Nilai GAP 5 dimensi <i>Responsiveness</i>	V-6
Tabel 5.5 Nilai GAP 5 dimensi <i>Assurance</i>	V-7
Tabel 5.6 Nilai GAP 5 dimensi <i>Emphaty</i>	V-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Presentase kepuasan pelanggan PT. Samafitro pada tahun 2016.....	I-3
Gambar 2.1. Penyebab tidak terpenuhinya Harapan para pelanggan.....	II-11
Gambar 2.2. Model Konseptual dari <i>Service Quality</i>	II-24
Gambar 2.3. GAP antara Harapan Pelanggan dengan Pelayanan yang dirasakan	II-26
Gambar 2.4. Diagram Kartesius.....	II-38
Gambar 3.1. Model Konseptual <i>Service Quality</i>	III-4
Gambar 3.2. Model konseptual Gap 5.....	III-19
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah	III-24
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Pemecahan Masalah	III-25
Gambar 4.1. Logo PT. Samafitro.....	IV-2
Gambar 4.2. Penjabaran Gap 5 dalam Diagram Kartesius	IV-26

BAB I

PENDAHULUAN

1. Bab I Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan bisnis yang terjadi saat ini, para pelaku usaha dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan para kompetitornya. Selain itu, bentuk pelayanan pun harus ditingkatkan guna memberikan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan para pelanggan. Setiap konsumen selalu memiliki harapan untuk mendapatkan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan para konsumen karena kepuasan dari konsumen adalah salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi seluruh perusahaan baik perusahaan yang menghasilkan produk maupun jasa.

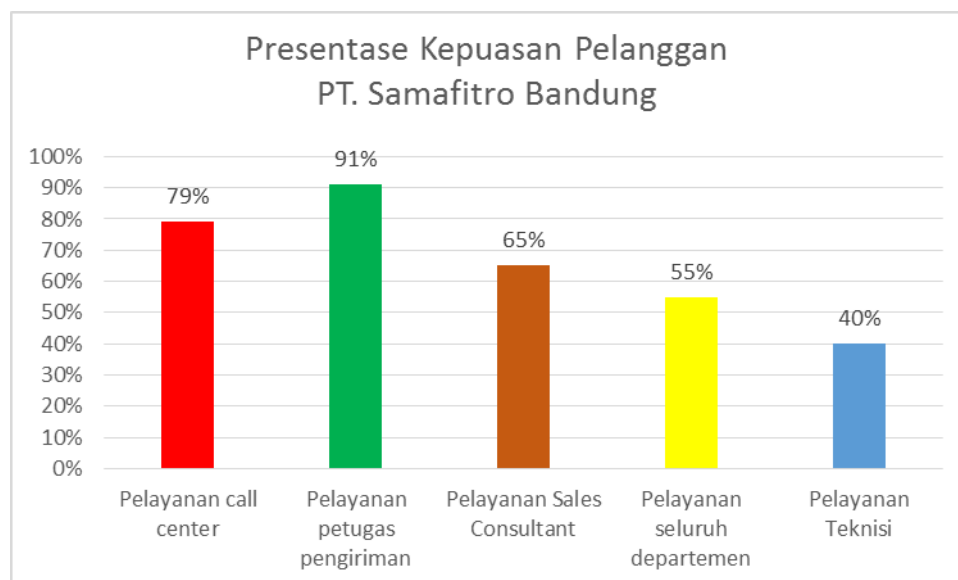
Jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau aktivitas ekonomi yang tidak berwujud, cepat hilang, serta proses konsumsi dan produksinya dilakukan dalam kurun waktu yang sama dan biasanya dilakukan secara langsung sehingga para pengguna dapat berpartisipasi aktif dalam prosesnya sehingga memberikan manfaat serta nilai lebih bagi para pengguna.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk dari aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen. Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini dapat diartikan sebagai *service* atau jasa yang diberikan oleh perusahaan berupa kecepatan, kemudahan, kemampuan, kenyamanan, dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan kepada para konsumen.

Dengan memberikan kualitas pelayanan jasa yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, maka akan menghasilkan dampak positif bagi perusahaan yaitu tingkat kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap penyelenggara jasa tersebut. begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka dampak yang akan diterima oleh perusahaan jasa adalah menurunnya loyalitas serta kepercayaan para pelanggan.

Salah satu perusahaan jasa yang berdiri di Indonesia yaitu PT. Samafitro. Perusahaan yang bergerak di bidang *Digital Printing* ini merupakan distributor dari produk mesin *fotocopy* serta mesin cetak (*Digital Printing*) dan menjadi salah satu yang terbesar di Indonesia karena memiliki penjualan yang cukup besar. Hal ini juga yang menjadikan perusahaan ini menjadi distributor tunggal produk CANON pada tahun 1991. PT. Samafitro merupakan anak perusahaan dari ASABA Group yang pada awalnya berfokus pada distributor mesin *fotocopy* saja. Perusahaan ini pun melakukan pelebaran sayap dengan meningkatkan pelayanan penjualan (*aftermarket service*) dan juga mengutamakan proses pelayanan pelanggan. Tak hanya menjadi distributor tunggal dari produk CANON saja, PT. Samafitro pun diberikan kepercayaan untuk menjadi distributor dari produk mesin cetak digital HP indigo pada tahun 2002. Selain menjadi distributor, PT. Samafitro pun menyediakan jasa *reparation technical service* atau layanan untuk melakukan perawatan terhadap mesin cetak digital produk CANON dengan dibantu oleh para teknisi yang terlatih dalam memberikan layanan serta jasa perbaikan.

Agar perkembangan perusahaan dapat berjalan dengan baik, maka kualitas disegala sektor khususnya di bagian kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar perusahaan mendapatkan kepercayaan yang lebih baik dari para konsumen Dan juga dapat memberikan kepuasan yang lebih kepada para konsumen. Namun, hal tersebut menjadi kelemahan bagi PT. Samafitro. Berdasarkan dari hasil survey PT. Samafitro yang dilakukan pada tahun 2016, presentase kepuasan pelanggan dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1.1 Presentase kepuasan pelanggan PT. Samafitro pada tahun 2016.

Sumber : PT. Samafitro

Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Samafitro masih belum memenuhi harapan para pelanggan khususnya di pelayanan teknisi yang mendapatkan nilai kepuasan terendah diantara jenis pelayanan yang lain. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan kerana banyak hal positif yang didapatkan oleh perusahaan antara lain meningkatnya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, kemudian mengurangi sensitivitas para pelanggan terhadap harga, serta ketersediaan pelanggan dalam memberikan rekomendasi mengenai pelayanan perusahaan kepada pelanggan lain yang berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka akan dilakukan penelitian tentang "*Analisis Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT. Samafitro Bandung*". Penggunaan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* ini dilakukan kerana dalam metode ini dapat mengukur indeks kepuasan pelanggan, mampu memahami persepsi dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan sehingga kualitas pelayanan perusahaan dapat lebih baik serta dapat sesuai dengan harapan para pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun tersebut, maka masalah yang dijadikan pokok kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Gap antara jasa yang dirasakan pelanggan dengan jasa yang diharapkan pelanggan (GAP 5) ?.
2. Bagaimana rancangan kebutuhan pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Samafitro ?.
3. Bagaimana prioritas tindakan menurut letak kuadran dari atribut kualitas pelayanan di PT. Samafitro ?.

1.3. Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah

Dari perumusan masalah yang sudah dibuat, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk Mengukur Gap yang didapat antara jasa yang dirasakan pelanggan dengan jasa yang diharapkan pelanggan.
2. Untuk mengetahui rancangan kebutuhan pelayanan yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Samafitro.
3. Untuk mengetahui prioritas tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa di PT. Samafitro.

Adapun manfaat yang ingin didapatkan dari kegiatan penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PT. Samafitro.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat lebih bersaing dengan para kompetitor.

1.4. Pembatasan dan Asumsi

Pembatasan permasalahan serta asumsi dalam melakukan penelitian tugas akhir ini dibuat agar kegiatan penelitian yang dilakukan lebih terarah dan cangkupan yang dibahas tidak terlalu lebar sehingga kegiatan penelitian dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana. Adapun batasan masalah yang dibuat yaitu :

1. Kegiatan penelitian hanya dilakukan di PT. Samafitro Bandung.
2. Penelitian yang dilakukan hanya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penyebab pengaruh kualitas pelayanan akan dilihat dari aspek pekerja, para konsumen, serta metode pada proses *quality management*.
4. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

Asumsi-asumsi yang dibuat dalam kegiatan penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu data pelanggan PT. Samafitro dari bulan Januari – Desember tahun 2017.
2. Data yang didapatkan merupakan data dari hasil kuesioner dimana data tersebut dapat mewakili seluruh konsumen PT. Samafitro Bandung dan dapat dinyatakan relevan serta dapat digunakan sebagai bahan untuk tahap pengolahan data selanjutnya.

1.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian tugas akhir ini dilaksanakan di PT. Samafitro cabang Bandung yang beralamatkan di jl. R.E.Martadinata no 229, Cihapit, Kota Bandung.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini mengacu kepada ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian Tugas Akhir yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi dan mengapa bisa terjadi dan menjadi latar belakang penulisan dalam membahas perbaikan kualitas pelayanan yang ada di PT. Samafitro, lalu terdapat perumusan masalah yaitu untuk merumuskan permasalahan apa saja yang terjadi di perusahaan, lalu terdapat tujuan dan manfaat pemecahan masalah yaitu tujuan utama dari proses penelitian dan pemecahan masalah yang ada serta manfaat yang didapatkan bagi perusahaan dan penulis. Batasan dan asumsi masalah yang digunakan agar cangkupan mengenai penelitian tidak terlalu luas dan lebih terarah, lokasi penelitian digunakan untuk memberikan informasi mengenai lokasi perusahaan berada, dan sistematika penulisan yang menjelaskan susunan dari penulisan laporan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi mengenai penjelasan dan teori-teori umum mengenai topik yang diambil yang memberikan penjelasan secara terinci dalam memahami konsep dan pengeritan dari jasa, sifat dan karakteristik jasa, klasifikasi jasa, teori tentang kualitas jasa menurut para ahli, model kualitas jasa, harapan dan kepuasan pelamggan, analisis GAP, uji validitas dan reabilitas, serta penjelasan mengenai metode SERVQUAL dan metode *Importance Performance Analysis*.

BAB III USULAN PEMECAHAN MASALAH

Pada Bab ini berisikan penjelasan tentang gambaran umum perusahaan PT Samafitro, metodologi penelitian, model pemecahan masalah, *flowchart* langkah pemecahan masalah.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada Bab ini berisikan pengumpulan data yang diperoleh di PT. Samafitro Bandung serta penggunaan metode-metode yang sudah

ditentukan untuk mengolah data-data tersebut untuk dijadikan sebagai jawaban atas penyelesaian penelitian yang dilakukan.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis dari proses pengolahan data yang sudah dilakukan serta pembahasan dari hasil pemecahan masalah sebagai implementasi dari penggunaan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini menjelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisa dan pembahasan permasalahan dan menjadi jawaban atas permasalahan yang terjadi di PT. Samafitro beserta saran atau rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. *Business*.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2010). Services Marketing - People, Technology, Strategy. In *Harvard Business Review*.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Salemba Empat*.
- Lupiyoadi, R. (2014). Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi. *Jurnal of Business and Management Sciences*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, Quality dan Satisfaction. Edisi 3. *Jurnal of Business and Management Sciences*.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43.
- Rottie, R. (2014). Pengukuran Nilai Gap Layanan Tata Usaha Pascasarjana Unpar Dengan Metode Servqual, (30), 219–224.
- Rahma, A., Nuryani, P., Santoso, I., & Deoranto, P. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto , Malang) Service Quality on Customer Satisfaction Analysis by SERVQUAL

Method (Case Study at Ria Djenaka Coffee & Resto , Malang),
(quadrant I), 1–8.

Widyastuti, A. (1988). Servqual Method: Analisis Kualitas Pelayanan Beauty
Advisor Sari Ayu Martha Tilaar.

Ong, J. O., & Pambudi, J. (n.d.). IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
DI SBU LABORATORY CIBITUNG PT SUCOFINDO (PERSERO),
IX(1), 1–10.

