



**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)**

SKRIPSI

SELLA AYU LESTARI

2010312015

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2023**



**PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

SELLA AYU LESTARI

2010312015

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
2023**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Sella Ayu Lestari

NIM : 2010312015

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PADA LAYANAN PT. MRT JAKARTA)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Ir. Siti Rohana N, MT.

Penguji Utama



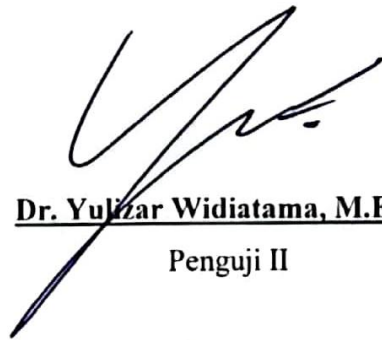
Dr. Ir. Halim Mahfud, MSc

Penguji I



Dr. Henry Binsar Hamonangan Sitorus, ST., MT.

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng.

Penguji II



Ir. Muhammad As'adi, ST., MT., IPM.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 18 Desember 2023

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PADA LAYANAN PT. MRT JAKARTA)

Disusun Oleh :

Sella Ayu Lestari
2010312015

Menyetujui,

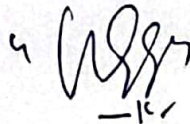


Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng
Pembimbing I



Ir. Lilik Zulaihah, M.Si, IPM
Pembimbing II

Mengetahui,



Ir. Muhammad As'Adi, ST., MT., IPM
Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Sella Ayu Lestari

NIM : 2010312015

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 18 Desember 2023

Yang Menyatakan,



(Sella Ayu Lestari)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sella Ayu Lestari

NIM : 2010312015

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :

“PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA LAYANAN PT. MRT JAKARTA)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Desember 2023

Yang Menyatakan,



(Sella Ayu Lestari)

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)

Sella Ayu Lestari

ABSTRAK

Kota Jakarta, sebagai pusat pemerintahan dan bisnis, menghadapi kompleksitas mobilitas yang dipicu oleh pertumbuhan penduduk dan masalah kemacetan. Untuk mengatasi tantangan ini, dilakukan inovasi dalam sektor transportasi, termasuk pembangunan MRT. Dampak pandemi COVID-19 secara signifikan mempengaruhi pola pergerakan masyarakat dan penggunaan transportasi umum. Survei menunjukkan bahwa pandemi menyebabkan penurunan drastis dalam penggunaan transportasi umum, termasuk MRT Jakarta. Meskipun ada tren pemulihan setelah tiga tahun pandemi, jumlah pelanggan belum mencapai tingkat pra-pandemi. Tujuan penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang melibatkan 97 responden pelanggan MRT Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan rata – rata nilai gap keseluruhan sebesar -0,51, mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh PT. MRT Jakarta kurang memenuhi atau bahkan berada di bawah harapan pelanggan. Hasil *Importance Performance Analysis* mengidentifikasi atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan dengan gap tertinggi yaitu ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman sebesar -0,82 dan keramahan dan kesopanan petugas sebesar -0,80.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, *Mass Rapid Transit*

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Layanan PT. MRT Jakarta)

Sella Ayu Lestari

ABSTRACT

Jakarta, as the center of government and business, faces the complexity of mobility triggered by population growth and traffic problems. To address these challenges, innovations have been made in the transportation sector, including the development of the MRT. The significant impact of the COVID-19 pandemic has influenced the mobility patterns of the public and the use of public transportation. Surveys indicate a drastic decrease in the use of public transportation, including MRT Jakarta, due to the pandemic. Although there is a recovery trend after three years of the pandemic, the number of customers has not reached pre-pandemic levels. The aim of this research is to measure customer satisfaction with the quality of services provided by PT. MRT Jakarta. Data collection was conducted through a questionnaire involving 97 MRT Jakarta customers. This study utilizes the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the SERVQUAL method show an overall average gap value of -0.51, indicating that the services provided by PT. MRT Jakarta fall short of or even below customer expectations. The Importance Performance Analysis results identify attributes in Quadrant I as the top priority for improvement, with the highest gaps being cleanliness and comfort of toilets at -0.82 and the friendliness and courtesy of the staff at -0.80.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Mass Rapid Transit*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, penulis dengan rasa bersyukur dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Service dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Layanan PT. MRT Jakarta)." Penyelesaian ini merupakan langkah untuk memenuhi salah satu syarat dalam perolehan gelar Sarjana Teknik dari Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis merasa sangat terbantu dan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan sepenuhnya kepada penulis
2. Bapak Dr. Henry Binsar Hamonangan Sitorus, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Muhammad As'adi, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Bapak Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Lilik Zulaihah M. Si, IPM., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi.
6. Teman – teman penulis selama di perkuliahan, Annisa, Anis, Vivi, Fatim, Nadhira, Nisa yang memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi maupun selama perkuliahan.
7. Teman – teman Teknik Industri UPNVJ Angkatan 2020 yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, dukungan dan informasi selama perkuliahan hingga pembuatan skripsi.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan menyemangati penulis selama pengerjaan skripsi tidak dapat disebutkan satu persatu
9. Terakhir, untuk diri sendiri, Sella Ayu Lestari yang telah berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tahap penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang akan sangat berarti untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi atau penambah wawasan bagi pembaca.

Jakarta, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Ruang Lingkup	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.1. Transportasi.....	12
2.2. Angkutan Perkotaan Berbasis Rel	13
2.2.1. MRT Jakarta.....	13
2.3. Jasa.....	14
2.3.1. Kualitas Pelayanan.....	15
2.4. Kepuasan Pelanggan	18
2.5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	18
2.6. Penentuan Jumlah Sampel	19
2.7. Uji Validitas	19

2.8. Uji Reabilitas	20
2.9. Uji Asumsi Klasik.....	21
2.9.1. Uji Normalitas	21
2.9.2. Uji Multikolinearitas.....	21
2.9.3. Uji Heteroskedatisitas	22
2.10. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	22
2.11. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Tahapan Penelitian.....	26
3.2. Tahap Persiapan	26
3.2.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2.2. Jenis Penelitian	27
3.3. Tahap Pengumpulan Data	27
3.3.1. Jenis Data.....	27
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.4. Teknik Pengukuran dan Skala.....	29
3.4. Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	30
3.4.1. Tahap Pengolahan Data	30
3.4.2. Tahap Analisis Data	31
3.5. Pembahasan Hasil	32
3.6. Kesimpulan dan Saran	32
BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	33
4.1. Karakteristik Umum Responden.....	33
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Menaiki MRT	35
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan MRT dalam Satu Bulan.....	36
4.2. Uji Validitas	37

4.2.1. Karakteristik Uji Validitas Persepsi Pelanggan	37
4.2.2. Uji Validitas Harapan Pelanggan	38
4.3. Uji Reliabilitas	40
4.3.1. Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	40
4.3.2. Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	41
4.3.3. Akumulasi Uji Reliabilitas.....	41
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1. Uji Normalitas	42
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	43
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	43
4.5. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	44
4.5.1. Keandalan (<i>Reability</i>)	44
4.5.2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	44
4.5.3. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	45
4.5.4. Empati (<i>Emphaty</i>).....	45
4.5.5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	46
4.5.6. Nilai Gap Secara Keseluruhan.....	46
4.5.7. Ranking Gap Secara Keseluruhan	48
4.5.8. Kualitas Pelayanan.....	49
4.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
4.6.1. Tingkat Kinerja Pelayanan (<i>Performance Score</i>)	49
4.6.2. Tingkat Kepentingan (<i>Importance Score</i>).....	50
4.6.3. Tingkat Kesesuaian.....	51
4.6.4. Tingkat Prioritas	53
4.6.5. Hasil Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan	56
4.7. Perbaikan prioritas	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pilihan Moda Transportasi oleh Publik selama Pandemi COVID-19.....	2
Gambar 1.2 Data Pengguna MRT Secara Bulanan (Maret 2019 – Februari 2020)	3
Gambar 1.3 Data Pengguna MRT Secara Bulanan (Maret 2020 – Februari 2021)	3
Gambar 1.4 Data Pengguna MRT Secara Bulanan (Maret 2021 – Februari 2022)	3
Gambar 1.5 Data Pengguna MRT Secara Bulanan (Maret 2022 – Maret 2023)	4
Gambar 1.6 Data Pengguna Angkutan Perkotaan Berbasis Rel 2023.....	5
Gambar 2.1 Tarif MRT Jakarta	14
Gambar 2.2 <i>Service Quality Gap Model</i>	17
Gambar 2.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	25
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Menaiki MRT.....	36
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan MRT dalam Satu Bulan	36
Gambar 4.7 Uji Normalitas	42
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas.....	43
Gambar 4.9 Diagram Kartisius	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Harapan Pelanggan	38
Tabel 4.3 Kriteria Tingkat Keandalan Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	40
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	41
Tabel 4.6 Akumulasi Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Keandalan.....	44
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsifitas	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Jaminan	45
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empati	45
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	46
Tabel 4.13 Nilai Gap Keseluruhan Dimensi	46
Tabel 4.14 Ranking Gap Keseluruhan Dimensi.....	48
Tabel 4.15 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Pelayanan	49
Tabel 4.17 Akumulasi Tingkat Kinerja Pelayanan.....	50
Tabel 4.18 Tingkat Kepentingan	50
Tabel 4.19 Akumulasi Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.20 Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.21 Rata-Rata Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.22 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas	56