



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA  
SARANA (LINC TERMINAL)**

**SKRIPSI**

**LUCKY ARASYAH SESARIO SILALONG**

**2010312034**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**2024**



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA  
SARANA (LINC TERMINAL)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik**

**LUCKY ARASYAH SESARIO SILALONG**

**2010312034**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Lucky Arasyah Sesario Silalong

NIM : 2010312034

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA  
SARANA (LINC TERMINAL)

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.

  
**Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T., IPM.**

Penguji Utama

  
**M. Rachman Waluyo, S.T., M.T.**

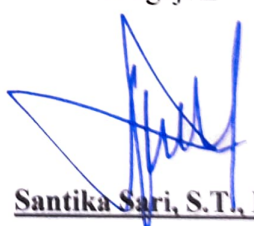
Penguji I

  
**Dr. Muchamad Octaviandri, S.T., M.T., IPM.,  
ASEAN.Eng.**

Plt. Dekan Fakultas Teknik

  
**Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng.**

Penguji II

  
**Santika Sari, S.T., M.T.**  
Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 28 Juni 2024

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
*SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA SARANA (LINC  
TERMINAL)

Disusun Oleh :

Lucky Arasyah Sesario Silalong  
2010312034

Menyetujui,



Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng.

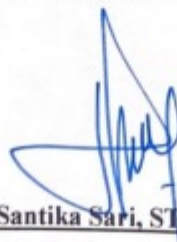
Pembimbing I



Santika Sari, ST., MT

Pembimbing II

Mengetahui,



Santika Sari, ST., MT

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 : Lucky Arasyah Sesario Silalong

NIM : 2010312034

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, 28 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Lucky Arasyah Sesario Silalong)

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Lucky Arasyah Sesario Silalong

NIM : 2010312034

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 TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA SARANA (LINC TERMINAL)”

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 : 28 Juni 2024

Yang Menyatakan,



(Lucky Arasyah Sesario Silalong)

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PT. TARUNA BINA  
SARANA (LINC TERMINAL)**

Lucky Arasyah Sesario Silalong

**ABSTRAK**

PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) menghadapi persaingan ketat di bidang penyewaan tangki petrokimia di Pelindo Ciwandan, Banten. Untuk menjaga daya saing, perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Taruna Bina Sarana menggunakan metode SERVQUAL, CSI, dan IPA. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 8 pelanggan dalam periode April-Juni 2024. Hasil SERVQUAL menunjukkan nilai rata-rata Q sebesar 0,91 dan nilai rata-rata gap sebesar -0,47, yang berarti layanan masih belum memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, CSI menunjukkan nilai 73,27%, mengindikasikan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Analisis IPA mengidentifikasi atribut yang perlu segera diperbaiki di kuadran I, yaitu : sistem pelacakan status tangki *real-time* untuk memudahkan pemantauan kondisi dan pengiriman produk, serta ketersediaan berbagai jenis tangki dengan kapasitas dan spesifikasi beragam untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan temuan tersebut, PT. Taruna Bina Sarana perlu : memperbanyak saluran informasi tentang layanan dan status tangki, dan memperluas variasi jenis tangki yang ditawarkan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing PT. Taruna Bina Sarana di pasar.

**Kata Kunci** : PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal), *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan

**MEASURING CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE  
QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
AT PT. TARUNA BINA SARANA (LINC TERMINAL)**

Lucky Arasyah Sesario Silalong

***ABSTRACT***

*PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) is facing intense competition in the petrochemical tank rental market at Pelindo Ciwandan, Banten. To maintain its competitive edge, the company needs to enhance the quality of its services. This study measures customer satisfaction with PT. Taruna Bina Sarana's services using the SERVQUAL, CSI, and IPA methods. Data was collected through questionnaires administered to 8 customers during the period of April-June 2024. SERVQUAL results indicate an average Q value of 0,91 and an average gap value of -0,37, suggesting that the service is still not meeting customer expectations. CSI results, on the other hand, show a value of 73.27%, indicating overall customer satisfaction. IPA analysis identifies the following attributes that require immediate improvement in quadrant I: A real-time tank status tracking system to facilitate easy monitoring of tank conditions and product deliveries, the availability of a variety of tank types with different capacities and specifications to meet diverse customer needs. Based on these findings, PT. Taruna Bina Sarana needs to: increase information channels about services and tank status, expand the variety of tank types offered. These efforts are expected to improve service quality, enhance customer satisfaction, and strengthen PT. Taruna Bina Sarana's competitiveness in the market.*

**Keywords** : PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal), Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akademis untuk memenuhi syarat kelulusan di Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis mendapat dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas karunia dan Rahmat-Nya serta junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Yulius Dopang Silalong dan Ibu Sabariah Astuti selaku kedua orang tua tercinta yang selalu mendampingi dengan doa-doa nya selama masa perkuliahan penulis serta memberikan bantuan yang tidak henti-hentinya selama perjalanan pendidikan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bintang Akbar Rahim Silalong dan Janeeta Aurelia Silalong kedua adik penulis yang selalu memberikan dukungan moral serta memberikan bantuan yang tidak henti-hentinya selama perjalanan pendidikan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Yulius Dopang Silalong, Ibu Icot, Ibu Deswita serta jajarannya selaku karyawan PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) yang telah bersedia dan membantu penulis sebagai objek penelitian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muchamad Oktaviandri, S.T., M.T., IPM., ASEAN.Eng. selaku PLT Dekan Fakultas Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta beserta jajarannya.
6. Ibu Santika Sari, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta.
7. Bapak Dr. Yulizar Widiatama, M.Eng. dan Ibu Santika Sari, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Ir. Lilik Zulaihah, M.Si., IPM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, arahan, serta bimbingannya kepada penulis semenjak awal masuk sampai akhir perkuliahan.

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta yang tidak bisa disebutkan satu per satu tapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis atas arahan serta ilmunya selama masa perkuliahan.
10. Seluruh karyawan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta mulai dari dikjar dan kemahasiswaan, OB, sampai satpam yang telah membantu dan mempermudah urusan penulis selama studi hingga penyusunan skripsi ini.
11. Kawan – kawan BP, Anggie, Azriel, Dwi, Farah, Jihad, Noer, Redha, Yudha yang telah menemani penulis sejak masa SMP dan *still going strong* sampai sekarang. Terima kasih atas waktu, dukungan, tenaga, materi, yang telah dikeluarkan sampai saat ini dan selalu menjadi pendengar yang baik selama ini.
12. Teman – teman Patrib Main, Acik, Agung, Amel, Dita, Fadel, Jun, Maudi, Muss, Naoka, Rana, Rifqi, Tegar, Tesca, Tika yang terbentuk semenjak acara dan jujur heran kenapa masih akrab padahal acara kita sudah lama selesai. Terima kasih atas dukungan morilnya setiap kita bertemu dan ditunggu *staycation – staycation* berikutnya.
13. Cici Shani, Callie, Ella, Indira, Freya, dan Erine selaku oshi – oshi ku serta seluruh member JKT48 yang secara tidak langsung telah memberikan semangat dan energi positifnya kepada penulis.
14. Teman – Teman grup WA “Semangat Skripsi” yang penulis temukan di media sosial X terima kasih atas bantuan, doa, dan diskusi selama pengerjaan skripsi ini.
15. Seluruh pengurus HMTI UPN “Veteran” Jakarta Kabinet Mahesa Cakrawardhana serta Keluarga Mahasiswa Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta yang sudah memberikan kepercayaan dan membantu penulis selama menjadi ketua himpunan.
16. *Brother – brother* Danlap, Axel, Agis, Raka, Anto, Syihan, Alif, Rafid tempat berbagi banyak hal mulai dari suka, duka, keringat, air mata, canda, tawa serta perjuangan mulai dari awal terbentuk. Terima kasih untuk bantuan dalam menjaga angkatan dan kenangan masa perkuliahannya.

17. Arnold, Aldo, Imam, Dimas W, Iignes, Fira, Fikri, Ami, Tata, Melda, Aldy, Adit, Raudy, Reyza, Rika, Hani, Hafif, Putri, Sella, Diva, selaku teman – teman yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan penulis selama ini.
18. Seluruh teman Teknik Industri UPN “Veteran” Jakarta Angkatan 2020 yang dari awal perkuliahan memilih penulis sebagai wakil ketua angkatan kalian. Teima kasih atas bantuan, semangat dan motivasi dari awal masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. *See you on top and till we meet again* teman-teman semua!!.

Selain itu, kepada pihak lain yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penyusunan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dalam penulisannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran yang dapat dijadikan perbaikan untuk ke depannya. Mohon maaf atas kekurangannya, besar harapan saya untuk skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Ruang Lingkup.....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Jasa .....	13
2.2.1. Karakteristik Jasa .....	13
2.2.2. Kualitas Jasa.....	14
2.2.3. Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4. Uji Validitas .....	18
2.5. Uji Reliabilitas .....	19
2.6. Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	20

2.7.	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	22
2.8.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	28
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.3.	Tahap Pengumpulan Data.....	28
3.3.1.	Jenis Data .....	28
3.3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.3.	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.4.	Identifikasi Atribut.....	31
3.4.	Tahap Pengolahan Data .....	36
3.5.	Tahap Analisis Data.....	37
3.6.	Pembahasan Hasil .....	37
3.7.	Kesimpulan dan Saran.....	37
3.8.	<i>Flowchart</i> Penelitian .....	38
<b>BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	40
4.2	Karakteristik Responden .....	40
4.3	Uji Validitas .....	41
4.3.1	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	42
4.3.2	Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	45
4.4	Uji Reliabilitas .....	47
4.4.1	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....	48
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	48
4.5	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	49
4.5.1	<i>Empathy</i> (Empati).....	49
4.5.2	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	50
4.5.3	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	50
4.5.4	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	51
4.5.5	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	52
4.5.6	Nilai <i>Gap</i> Secara Keseluruhan.....	52
4.5.7	<i>Ranking Gap</i> Secara Keseluruhan.....	53

4.5.8	Kualitas Pelayanan .....	55
4.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	55
4.6.1	Menentukan Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) .....	56
4.6.2	Menentukan <i>Weight Factor</i> (WF) .....	57
4.6.3	Menentukan <i>Weight Score</i> (WS) .....	58
4.6.4	Menentukan Nilai CSI .....	60
4.7	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	60
4.7.1	Tingkat Kesesuaian.....	60
4.7.2	Tingkat Kesesuaian Keseluruhan .....	61
4.7.3	Prioritas Perbaikan.....	64
4.8	Usulan Perbaikan Prioritas .....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>70</b>
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	8
<b>Tabel 2. 2</b> Kriteria Kepuasan Pelanggan .....	23
<b>Tabel 3. 1</b> Atribut Kualitas Layanan berdasar Dimensi SERVQUAL .....	31
<b>Tabel 4. 1</b> Rekapitulasi Data Responden.....	40
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	42
<b>Tabel 4. 3</b> Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan .....	45
<b>Tabel 4. 4</b> Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	48
<b>Tabel 4. 5</b> Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	48
<b>Tabel 4. 6</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	49
<b>Tabel 4. 7</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	50
<b>Tabel 4. 8</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	50
<b>Tabel 4. 9</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	51
<b>Tabel 4. 10</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	52
<b>Tabel 4. 11</b> Rekapitulasi Nilai <i>Gap</i> pada Setiap Dimensi .....	52
<b>Tabel 4. 12</b> Ranking Setiap Atribut.....	53
<b>Tabel 4. 13</b> Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	55
<b>Tabel 4. 14</b> Rekapitulasi Perhitungan MIS dan MSS.....	57
<b>Tabel 4. 15</b> Rekapitulasi Perhitungan <i>Weight Factor</i> (WF) .....	58
<b>Tabel 4. 16</b> Rekapitulasi Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i> (WS).....	59
<b>Tabel 4. 17</b> Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Jumlah Keluhan Pelanggan Selama 5 Tahun Terakhir.....	2
<b>Gambar 1. 2</b> Persentase Keuntungan 5 Tahun Terakhir .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	27
<b>Gambar 3. 1</b> <i>Flowchart</i> Penelitian .....	38
<b>Gambar 3. 2</b> <i>Flowchart</i> Penelitian (Lanjutan).....	39
<b>Gambar 4. 1</b> Diagram Cartesius .....	65



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian

**Lampiran 2.** Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Harapan

**Lampiran 3.** Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Persepsi (Kenyataan)

**Lampiran 4.** Hasil Pengolahan Data dengan Minitab