

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI  
ASPEK KUALITAS PELAYANAN PERBAIKAN GADGET  
MENGUNAKAN METODE EFA DAN PDCA  
(Studi kasus : Konter kaconk flasher)**

**TESIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**



**OLEH :  
ACHMAD FATAHILAH  
22111011**

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FEBRUARI  
2024**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI  
ASPEK KUALITAS PELAYANAN PERBAIKAN GADGET  
MENGUNAKAN METODE EFA DAN PDCA  
(Studi kasus : Konter kaconk flasher)**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Institut Teknologi Nasional Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Magister Teknik Industri

**OLEH :**  
**ACHMAD FATAHILAH**  
**22111011**

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FEBRUARI**  
**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI ASPEK KUALITAS PELAYANAN PERBAIKAN GADGET MENGUNAKAN METODE EFA DAN PDCA (Studi kasus : Konter kaconk flasher)

Tesis oleh Achmad Fatahilah (22111011) ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.

Malang, 13 Februari 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Prima Vitasari, S.IP, M.Pd  
NIP.P. 1031200464

Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT  
NIP.Y. 1039200236

Mengetahui:

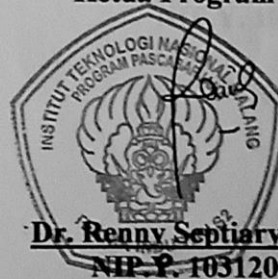
Institut Teknologi Nasional Malang  
Program Pascasarjana

~~Program Pascasarjana ITN Malang~~  
Direktur,



Prof. Dr. Iy. Lalu Mulyadi, MT  
NIP.Y. 1018700153

Magister Teknik Industri  
Ketua Program Studi



Dr. Renny Septiary, ST, MT  
NIP.P. 1031200406



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

INDONESIA MALANG  
JAWA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145  
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417838 Fax. (0341) 417834 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

**PROGRAM STUDI : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI**

Nama : Achmad Fatahilah  
NIM : 22111011  
Jurusan : Teknik Industri  
Peminatan : Manajemen Industri  
Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Perbaikan Gadget Menggunakan Metode Efa Dan Pdca  
(Study kasus : Konter kaconk flasher)

Dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Pasca Sarjana Magister Teknik (S2)

Pada hari : Selasa  
Tanggal : 13 Februari 2022  
Dengan Nilai : 83.55 (B+)

**KETUA**

**Dr. Prima Vitasari, S.IP, M.Pd**  
NIP.Y. 1031200464

**Penguji I**

**Ir. Fourry Handoko, ST, SS, MT, Ph.D, IPU,**  
**ASEAN Eng**  
NIP.Y. 1030100359

**SEKRETARIS**

**Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT**  
NIP.Y. 1039200236

**Penguji II**

**Dr. Ellysa Nursanti, ST, MT**  
NIP.Y. 1030000357

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS TESIS**

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 Februari 2024



(Achmad Fatahilah)

## Abstrak

Konter kaconk flasher merupakan bisnis jasa dalam bidang perbaikan gadget yang terletak dikabupaten Probolinggo. Dalam menghadapi tantangan global dan perubahan perilaku konsumen, kaconk flasher perlu memahami betapa pentingnya memprioritaskan kepuasan pelanggan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan untuk mendapatkan penyelesaian penyebab permasalahan dari sisi kualitas yang dialami dan menghasilkan SOP proses bisnis pada jasa kaconk flasher. Dilakukan survei awal terhadap 198 responden dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari 26 pertanyaan terkait kualitas pelayanan dan survei akhir dalam mengetahui tanggapan responden terkait dengan kepuasan pelanggan setelah diterapkannya rancangan SOP. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis data *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan pendekatan PDCA. Data yang yang diperoleh berasal dari hasil wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Rancangan SOP bersumber dari standart operasi yang sudah disepakati melalui FGD dan direvisi berdasarkan hasil *improvement plan* yang sudah diketahui, agar rancangan SOP lebih sempurna sebelum dibekukan menjadi SOP tertulis. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah pertama, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kaconk flasher kepada pelanggan mengalami hambatan yang cukup signifikan, berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden, aspek yang perlu ditingkatkan adalah *responsiveness* atau kecepatan dalam pelayanan yang masih dinilai kurang memuaskan dan kedua, akar penyebab terjadinya penurunan kualitas pelayanan dari *responsiveness*, yaitu faktor manusia, faktor sistem dan faktor metode yang ada di konter kaconk flasher. Adapun hasil PDCA yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: *plan* meliputi pengidentifikasian akar masalah dan perbaikan, dan menyusun rancangan SOP kaconk flasher. *Do* meliputi uji coba prosedur dalam kurun waktu satu minggu, *check* meliputi evaluasi terhadap rancangan SOP yang sudah di uji coba dan *act* meliputi penyusun dokumen SOP. Adapun hasil rancangan SOP yang sudah dibekukan dikelompokkan ke dalam beberapa tahapan, antara lain KF-SOP-01

mengenai pelayanan penerimaan customer, KF-SOP-02 mengenai perbaikan gadget, KF-SOP-03 mengenai penyimpanan unit di gudang, KF-SOP-04 mengenai pelayanan pengambilan unit. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel lain untuk menganalisis faktor yang menyebabkan turunnya kepuasan pelanggan, agar lebih mendetail lagi untuk mengetahui faktor lain yang menyebabkan terjadinya penurunan kepuasan pelanggan pada kaonk flasher.

**Kata kunci :** Perbaikan gadget, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *exploratory factor analysis (EFA)*, *standart operating procedures (SOP)*.

## ***Abstract***

*Kaconk flasher counter is a service business in the field of gadget repair located in Probolinggo district. In facing global challenges and changes in consumer behavior, Kaconk Flasher needs to understand how important it is to prioritize customer satisfaction. The aim of this research is to analyze customer satisfaction and find out the factors that influence service quality and to find solutions to the causes of problems experienced in terms of quality and produce business process SOPs for kaconk flasher services. An initial survey was conducted on 198 respondents by distributing a questionnaire consisting of 26 questions related to service quality and a final survey to find out respondents' responses regarding customer satisfaction after implementing the SOP design. This type of research is quantitative research using Exploratory Factor Analysis (EFA) data analysis and the PDCA approach. The data obtained came from interviews, questionnaires, documentation and observations. The draft SOP comes from operating standards that have been agreed upon through FGD and is revised based on the results of the known improvement plan, so that the draft SOP is more perfect before being frozen into a written SOP. The results obtained in this research are first, the quality of service provided by Kaconk Flasher to customers is experiencing significant obstacles, based on the recapitulation of respondents' responses, the aspect that needs to be improved is responsiveness or speed in service which is still considered unsatisfactory and second, the root cause of this occurrence. a decrease in the quality of service from responsiveness, namely human factors, system factors and method factors at the Kaconk Flasher counter. The results of the PDCA that has been carried out to improve service quality are as follows: the plan includes identifying the root of the problem and repairing it, and drafting a kaconk flasher SOP. Do includes testing procedures within a period of one week, check includes evaluation of the SOP draft that has been tested and act includes preparing the SOP document. The results of the frozen SOP draft are grouped into several stages, including KF-SOP-01 regarding customer reception services, KF-SOP-02 regarding gadget repairs, KF-SOP-03 regarding unit storage in warehouses, KF-SOP-04 regarding unit pickup services. For future researchers,*



*it is hoped that they can add other variables to analyze the factors that cause a decrease in customer satisfaction, so that in more detail they can find out other factors that cause a decrease in customer satisfaction with Kaconk Flasher.*

**Keywords:** *Gadget repair, customer satisfaction, service quality, exploratory factor analysis (EFA), standard operating procedures (SOP)*

## **KATA PENGANTAR**

### **Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Puji Syukur Allhamdulillah Kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis ini dengan judul : judul tesis “Analisis Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Perbaikan Gadget Menggunakan Pendekatan PDCA (Studi kasus : Konter kaconk flasher)”. Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pasca sarjana, juga untuk menambah wawasan bagi penulis dan pembaca. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT, Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak ....., Selaku Direktur Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Bapak/Ibu Dr. Renny Septiary, ST, MT, Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Bapak/Ibu Dr. Prima Vitasari, S.IP, M.Pd, Selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak/Ibu Dr. Ir. Iftitah Ruwana, MT, Selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
7. Bapak dan Ibu bagian administrasi Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.

Saran dan kritik yang sifatnyamembangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Tesis ini, dan dapat berguna bagi penelitian – penelitian selanjutnya. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua. Amin.

Malang, 13 Februari 2024  
Penulis

(Achmad Fatahilah)

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat empiris .....	7
1.4.2 Manfaat teoritis .....	7
1.5 Batasan masalah .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa .....	10
2.1.2 Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3 Metode Plan Do Check Action (PDCA) .....	16
2.1.4 Standard Operating Procedures (SOP) .....	17
2.1.5 Focused Group Discussion (FGD) .....	21
2.1.6 Exploratory Factor Analysis (EFA) .....	22
2.2 Tinjauan Empiris .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Data dan sumber data penelitian .....	26
3.3 Subyek dan Objek Penelitian .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Analisis Data .....	33

3.6 Langkah penelitian .....	37
3.7 Alur penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.2 Uji instrument penelitian .....	42
4.1.1 Uji Validitas .....	42
4.4.1 Uji Reliabilitas .....	46
4.3 Analisis Faktor .....	47
4.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	58
4.5 Perancangan SOP pada bisnis proses kaconk flasher .....	64
4.6 Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
2.1 Simbol Bagan Arus Penghubung Kegiatan .....	20
2.2 Simbol Arus Dasar.....	20
2.3 Simbol Arus Kegiatan Rinci.....	21
2.4 Simbol Alur Arus.....	21
2.5 review penelitian terdahulu .....	24
2.6 Posisi penulis .....	25
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin .....	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.4 Hasil uji validitas dimensi Reliability (A1) .....	43
4.5 Hasil uji validitas dimensi Responsiveness (A2) .....	43
4.6 Hasil uji validitas dimensi assurance (A3) .....	43
4.7 Hasil uji validitas dimensi Empathy (A4) .....	45
4.8 Hasil uji validitas dimensi Tangibles (A5).....	45
4.9 Hasil uji reliabilitas dimensi Reliability (A1).....	46
4.10 Hasil uji reliabilitas dimensi Responsiveness (A2).....	46
4.11 Hasil uji reliabilitas dimensi Assurance (A3).....	46
4.12 Hasil uji reliabilitas dimensi Empathy (A4).....	47
4.13 Hasil uji reliabilitas dimensi Tangibles (A5).....	47
4.14 Hasil Uji KMO dan Uji Bartlett .....	47
4.15 Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) .....	48
4.16 Total variance explained .....	50
4.17 Rotated Component Matrix .....	51
4.18 Faktor kualitas pelayanan .....	53
4.19 Rentang penilaian untuk melakukan analisis yang digunakan .....	59
4.20 Tanggapan responden tentang faktor responsiveness.....	59
4.21 Tanggapan Responden Tentang faktor assurance .....	60
4.22 Tanggapan Responden Tentang faktor Empathy.....	61
4.23 Tanggapan Responden Tentang faktor Tangibles .....	62
4.24 Tanggapan Responden Tentang faktor Reliability .....	64

4.25 Workflow pelayanan di konter kaconk flasher .....	69
4.26 Rancangan SOP Tahapan pelayanan penerimaan customer .....	70
4.27 Rancangan SOP Tahapan repair .....	72
4.28 Rancangan SOP Tahapan penyimpanan unit digudang.....	74
4.29 Rancangan SOP Tahapan pelayanan pengambilan unit .....	75
4.30 Evaluasi Uji Coba Prosedur .....	78
4.31 tanggapan responden terkait kepuasan terhadap kaconk flasher .....	79
4.32 Dokumen SOP kaconk flasher.....	81

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>HALAMAN</b>
1.1 Data return servis kaconk flasher .....	4
3.1 Alur Penelitian .....	38
4.1 Scree Plot kualitas pelayanan .....	51
4.2 Tahapan PDCA .....	82