

**ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN *SERVICE QUALITY* DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

Titis Intan Permatasari

15.13.024

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2019



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

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

T. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA 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) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

NAMA : TITIS INTAN PERMATASARI
NIM : 15.13.024
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : "ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN SERVICE QUALITY DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BATU"

Di Pertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

Pada Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juli 2019

Dengan Nilai : 83,13 (A)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

DR. Ir. Nelly Budiharti, MSIE

NIP.Y.1039000213

SEKRETARIS

Emmalia Adriantantri, ST, MM

NIP.P.1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,

Dr. Prima Vitasari, SIP, MPd

NIP.P.1031200464

PENGUJI II,

Sujianto, S.Pd, MM

NIP.Y.1039300250



LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BATU

SKRIPSI

TEKNIK INDUSTRI S-1

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 31 Juli 2019

Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : Titis Intan Permatasari

Nim : 1513024

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing

Dosen Pembimbing I

(Dr. Ir. Dhayal Gustopo Setiadjit, MT)

NIP. Y. 1039400264

Dosen Pembimbing II

(Emmalia Adriantantri, ST. MM)

NIP. P. 1030400401

Mengetahui

Ketua Prodi Teknik Industri S-1



(Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE)

NIP. Y. 1039000213

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penyusun mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Studi di Prodi Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penyusun telah banyak mendapat bimbingan dan saran dari berbagai pihak yang telah membantu. Oleh karena itu penyusun tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Kustamar, MT selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST. MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang .
4. Emmalia Adriantantri, ST. MM selaku Sekretaris Prodi Teknik Industri S-1 dan selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Dr. Ir. Dhayal Gustopo Setiadjit, MT selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri S-1, Institut Teknologi Nasional Malang yang telah memberi bekal ilmu pengertian sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Para karyawan PDAM Kota Batu yang sudah membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan laporan Skripsi ini.
9. Keluarga Besar Dasmo yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini.
10. Louis , Mbak Lili, Kak Tya, Mbok Mira, Kiky, Diana, Maura dan Anak Kost 25 yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian hingga tersusunnya laporan skripsi ini.

Akhir kata, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Malang, 31 Juli 2019

Titis Intan Permatasari

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas didalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di 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 Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 08 Agustus 2019

Mahasiswa,



Titis Intan Permatasari

NIM : 15.13.024

ABSTRAK

Titis Intan Permatasari, Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang, Juli 2019, *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SWOT Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*, Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Dhayal Gustopo Setiadjit, MT dan Emmalia Adriantantri, ST. MM

Perusahaan Daerah Kota Batu yang memanfaatkan sumber daya air untuk layanan air bersih pada masyarakat adalah PDAM Kota Batu. Permasalahan yang terjadi pada PDAM Kota Batu adalah terjadinya keluhan dari pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diterima masyarakat karena ada beberapa pengaduan dari masyarakat. Selanjutnya menentukan strategi mutu PDAM Kota Batu dalam melayani konsumen (masyarakat) Kota Batu.

Pengukuran kualitas pelayanan jasa diukur menggunakan metode *service quality* menggunakan lima dimensi yaitu: *tangibles* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dengan menggunakan skala likert. Dan menentukan strategi mutu untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan metode SWOT.

Dari hasil perhitungan *service quality* dengan diukur GAP didapatkan bahwa pada dimensi *tangibles* (-0,16), *reliability* (-0,096), *responsiveness* (-0,1375) dan *assurance* (-0,0175) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna tidak berkualitas dan pada dimensi *emphaty* (empati) memiliki nilai *service quality/gap* sebesar 0,236 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna sangat berkualitas. Hasil analisis SWOT meliputi meningkatkan kualitas air bersih, lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan meningkatkan kecepatan respon petugas PDAM Kota batu untuk selalu bersedia membantu pelanggan terhadap keluhan yang dialami.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, GAP *quality*, SWOT

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Kerangka Berfikir	8
1.7 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi Jasa	10
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Metode <i>Service Quality</i>	11
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.1.5 <i>Score GAP</i>	13
2.1.6 Diagram Kartesius	14

2.1.7 Metode SWOT	15
2.1.7.1 Matrik SWOT	18
2.1.7.2 Matrik Faktor Internal dan Faktor Eksternal.....	19
2.1.7.3 Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal	19
2.1.8 Populasi dan Sampel	20
2.1.9 Uji Validitas	21
2.1.10 Uji Reliabilitas.....	22
2.1.11 Menentukan Skor Kuesioner	23
2.1.12 Manajemen Strategis	23
2.1.13 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.14 Strategi Bersaing	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.1 Andy Arnanta Marantika. 2018.....	25
2.2.2 Rosaria Ika Pratiwi. 2017	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	27
3.2 Variabel Penelitian	28
3.3 Instrumen Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Tahapan Penelitian	31
3.6 <i>Flow Chart</i> Diagram.....	32

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

4.1 Hasil.....	33
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	33

4.1.2 Uji Instrumen.....	33
4.1.3 Perhitungan Nilai Servqual	38
4.1.4 Diagram Kartesius	42
4.1.5 Analisis Faktor Internal dan Eksternal	45
4.1.5.1 Faktor Internal.....	46
4.1.5.2 Faktor Eksternal	47
4.1.5.3 Interpretasi Analisis SWOT untuk pengembangan	47
4.2 Pembahasan	51

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	viii
-----------------------------	-------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
	Tabel 1.1 Laporan per-pengaduan pelanggan Bulan Januari 2018-Januari 2019.....	3
	Tabel 3.1 Variabel dan Sub Variabel/ Indikator.....	28
	Tabel 4.1 Hasil uji instrumen persepsi 334 responden.....	33
	Tabel 4.2 Hasil uji instrumen ekspektasi 334 responden	34
	Tabel 4.3 Hasil kuesioner persepsi 334 responden.....	35
	Tabel 4.4 Hasil kuesioner ekspektasi 334 responden	36
	Tabel 4.5 Perhitungan nilai Servqual	38
	Tabel 4.6 Hasil analisis Gap pelanggan PDAM Kota Batu.....	41
	Tabel 4.7 Rata-rata tingkat kepentingan terhadap letak kuadran kartesius dimensi PDAM Kota Batu.....	44
	Tabel 4.8 Faktor internal pada metode SWOT	46
	Tabel 4.9 Faktor eksternal pada metode SWOT.....	47
	Tabel 4.10 Matrik SWOT Untuk Strategi	48

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
	Gambar 1.1 Diagram Pareto	4
	Gambar 1.2 <i>Fishbone</i> diagram	5
	Gambar 1.3 Kerangka berfikir.....	8
	Gambar 2.1 Diagram Kartesius	14
	Gambar 2.2 Diagram analisis SWOT	16
	Gambar 2.3 Matrik SWOT	18
	Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	32
	Gambar 4.1 Diagram Kartesius	43

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
	Lampiran 1 Kuesioner persepsi	L1
	Lampiran 2 Kuesioner ekspektasi.....	L3
	Lampiran 3 Data hasil penyebaran kuesioner persepsi	L5
	Lampiran 4 Data hasil penyebaran kuesioner ekspektasi	L18
	Lampiran 5 Hasil perhitungan persepsi	L31
	Lampiran 6 Hasil perhitungan ekspektasi	L32