

**REKOMENDASI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA JASA *MAINTENANCE ELEVATOR* DI PT.BALISTHA GAPALA
NANDYA**

TESIS

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI



**OLEH
PANJI PRIYA SAHITA
NIM: 18.111.003**

**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
OKTOBER 2020**

**REKOMENDASI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA *MAINTENANCE ELEVATOR* DI
PT.BALISTHA GAPALA NANDYA**

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

TESIS

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

OLEH
PANJI PRIYA SAHITA
NIM. 18.111.003

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
OKTOBER, 2020



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

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

TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

Kampus I : J. Dr. Soedjatmo, Trowakuta, Karangasem, 60145 Malang
Kampus II : J. Pahlawan, K. H. 2, Telp. (041) 417691 Fax (041) 417694 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS
PROGRAM PASCASARJANA**

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S2)

NAMA : PANJI PRIYA SAHITA
NIM : 18111003
PRODI : TEKNIK INDUSTRI
JUDUL : REKOMENDASI UPAYA KUALITAS DAN
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
MAINTENANCE ELEVATOR DI PT. BALISTHA
GAPALA NANDYA

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S2)

Pada Hari : Senin
Tanggal : 19 Oktober 2020
Dengan Nilai : 78,56 (B+)

PANITIA UJIAN TESIS

KETUA

Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE
NIP.Y. 1018500094

SEKRETARIS

Dr. Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP.Y. 1039000213

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I

Dr. Ir. Dayal Gustopo, Mt
NIP.Y. 1039400264

PENGUJI II

Dr. Prima Vitasari, S.Ip.Mpd.
NIP.Y. 1031200464



BAN-PT

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

**REKOMENDASI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA *MAINTENANCE ELEVATOR* DI
PT.BALISTHA GAPALA NANDYA**

Disusun Oleh :

Nama : Panji Priya Sahita
NIM : 18.111.003

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr.Ir. Julianus Hutabarat,MSIE
NIP.Y. 1018500094

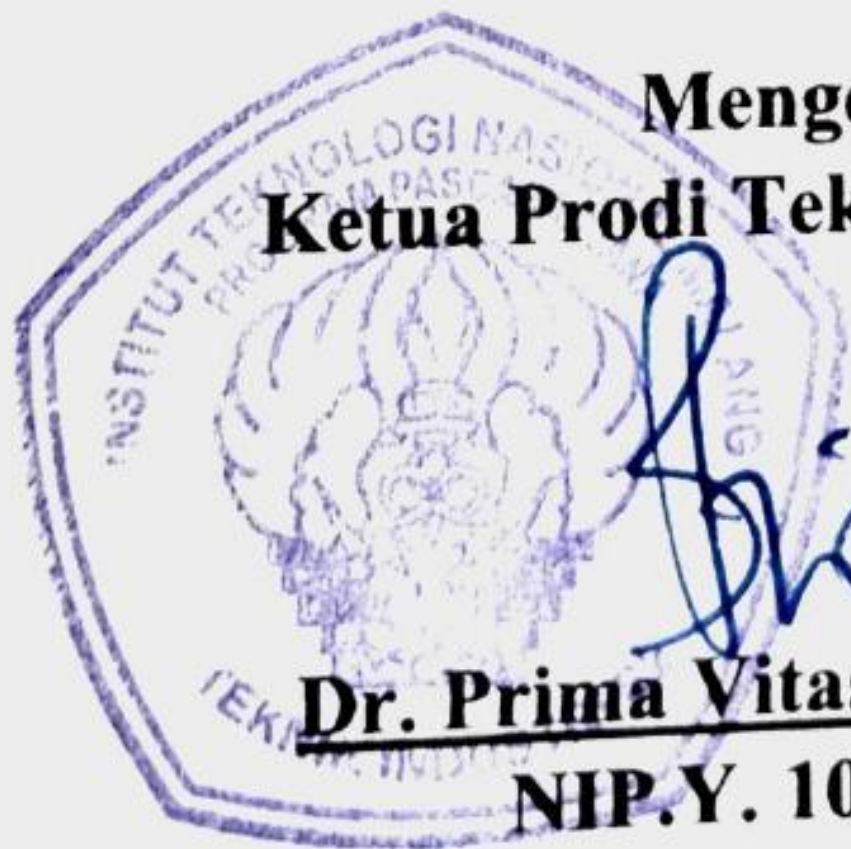
Dosen Pembimbing II



Dr.Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP.Y. 1039000213

Mengetahui

Ketua Prodi Teknik Industri S-2



Dr. Prima Vitasari, S.Ip. MPd.
NIP.Y. 1031200464

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-2
PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
TAHUN 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

**REKOMENDASI UPAYA PERBAIKAN KUALITAS DAN KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA JASA *MAINTENANCE ELEVATOR* DI
PT.BALISTHA GAPALA NANDYA**

Disusun Oleh :

Nama : Panji Priya Sahita
NIM : 18.111.003

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr.Ir. Julianus Hutabarat,MSIE
NIP.Y. 1018500094

Dosen Pembimbing II



Dr.Ir. Nelly Budiharti, MSIE
NIP.Y. 1039000213



**Mengetahui
Direktur Pascasarjana**

Dr. Ir. Dayat Gustopo, MT.
NIP.Y. 1039400264

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-2
PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
TAHUN 2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, 27 Oktober 2020



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmad sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul: Rekomendasi Upaya Perbaikan Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Maintenance Elevator* Di PT.Balistha Gapala Nandya

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. judul tesis Rekomendasi Upaya Perbaikan Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Maintenance Elevator* Di PT .Balistha Gapala Nandya

Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Kustamar, MT, Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Dr. Ir. Dayal Gustopo, MT, Selaku Direktur Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ibu Maranatha Wijyaningtyas, ST, MMT, PhD, Selaku Sekretaris Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang
4. Ibu Dr. Prima Vitasari, S.Ip, M.Pd, Selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Bapak Dr. Dimas Indralaksana, ST, MT, Selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
6. Bapak Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE Selaku Dosen Pembimbing I
7. Ibu Dr. Ir. Nelly Budiarti, MSIE, Selaku Dosen Pembimbing II
8. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
9. Staff administrasi Program Pasca Sarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
10. Kedua Orang tua dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan

Tesis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan, guna kesempurnaan Tesis ini, dan dapat berguna bagi penelitian – penelitian selanjutnya.

Akhirnya penulis mohon maaf kepada semua pihak yang terkait jika ada kesalahan kata atau perbuatan selama penulis belajar di Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang. Dan semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua. Amin.

Malang, 27 Oktober 2020


Panji Priya Sanita

ABSTRAK

Panji Priya Sahita, 2020, Rekomendasi Upaya Perbaikan Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa *Maintenance Elevator* Di PT.Balistha Gapala Nandya Tesis, Program Studi Teknik Industri, Program Pascasarjana ITN Malang, Pembimbing: (I) Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE (II) Dr. Ir. Nelly Budiarti, MSIE,

1. Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu adanya keluhan dari berbagai *costumer* pengguna jasa *maintenance elevator* yang mengakibatkan tidak tercapainya kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apa saja harapan yang dibutuhkan oleh *costumer* untuk sehingga tercapainya kepuasan pelanggan dibantu dengan program PLS 2.0. Kusioner disebarkan kelima objek tempat penelitian lalu dilakukannya uji R-Square, Q-Square, F-Square dan T-square untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel kepada kepuasan pelanggan. Pada uji R-Square hubungan variabel yang berada pada model sebesar 56,9% dan 43,1% berasal dari variabel diluar model actual performance, pada harapan hubungan variabel didalam model sebesar 72,7% dan 27,3% berasal dari luar model. Uji Q-square pada model actual performance sebesar 32,7% dan 52,85% pada model harapan. Pada uji F-square actual performance pengaruh terbesar variabel reliability sebesar 0,277 pada harapan pengaruh variabel reliability sebesar 0,336 (effect size besar) *tangible* 0,066 dan *responsiveness* 0,115 (effect size sedang). Pada uji T-Square dalam actual performance variabel reliability sebesar 0,000 dan pada harapan variabel *tangible* 0,037 , *reliability* 0,000, *responsiveness* 0,003. Rekomendasi upaya perbaikan prioritas yang harus diperbaiki yaitu pada variabel *responsiveness* (daya tanggap), sub variabel tenaga kerja, indikator (X.3.2) yaitu kemampuan perusahaan dalam respon mendatangkan teknisi ketika terjadi *emergency call* dalam kurun waktu 1x 24 jam untuk mengatasi dan meminimalisir *trouble* yang terjadi. Sehingga diharapkan *customer* bersedia memeperpanjang kontrak kerja dengan perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Smart PLS 2.0*, *Servqual*

ABSTRACT

Panji Priya Sahita, 2020, Recommended Efforts to Improve Quality and Customer Satisfaction of Elevator Maintenance Service Users at PT. Balistha Gapala Nandya Thesis, Industrial Engineering Study Program, ITN Malang Postgraduate Program, Advisors: (I) Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE (II) Dr. Ir. Nelly Budiarti, MSIE,

Service quality is closely related to customer satisfaction, the higher the quality of service provided, the higher the level of customer satisfaction obtained. The problem in this study is that there are complaints from various customers who use elevator maintenance services which results in not achieving customer satisfaction. The purpose of this research is to find out what are the expectations needed by the customer in order to achieve customer satisfaction assisted by the PLS 2.0 program. Questionnaires were distributed to the five objects where the research was conducted and then carried out the R-Square, Q-Square, F-Square and T-square tests to determine the relationship and influence between variables on customer satisfaction. In the R-Square test, the relationship between variables in the model is 56.9% and 43.1% based on variables outside the actual performance model, on the expectation that the relationship between variables in the model is 72.7% and 27.3% comes from outside the model. The Q-square test on the actual performance model is 32.7% and 52.85% on the expectation model. In the F-square test, the actual performance has the greatest effect of the reliability variable of 0.277 on the expectation that the effect of the reliability variable is 0.336 (large effect size), tangible is 0.066 and responsiveness is 0.115 (medium effect size). In the T-Square test, the actual performance variable is the reliability of 0.000 and the expectation of the tangible variable is 0.037, the reliability is 0.000, the responsivenesses are 0.003. Recommendations for priority improvement efforts that must be improved are responsiveness variables, sub-variable labor, indicators (X.3.2), namely the company's ability to respond to bringing in technicians when an emergency call occurs within 1x 24 hours to overcome and minimize trouble occur. So it is expected that the customer is willing to extend the work contract with the company.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Smart PLS 2.0, Servqual*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR DIAGRAM	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Defnisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan.....	11
2.1.4 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.3. <i>Elevator</i>	15
2.3.1 Komponen <i>Elevator</i>	16
2.4. <i>Metode Servqual</i>	17
2.5. <i>Partial Least Square (PLS)</i>	18
2.6. Penelitian Terdahulu.....	19
2.7. Nilai Gap.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Objek Penelitian.....	22
3.4 Variabel Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.8 <i>Flow Chart</i>	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden Penelitian.....	32
4.2 Indikator Kuisisioner.....	34
4.3 Perhitungan Nilai <i>Actual Performance</i> dan Harapan.....	37
4.4 Uji Validitas.....	41
4.5 Uji Reliabilitas.....	43
4.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	46
4.7 <i>Path Diagram</i>	52
4.8 Analisis <i>Measurement Model</i>	53
4.9 Analisis Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
4.10 <i>Diagram Kartesius</i>	61
4.11 Hasil Dan Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	78
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Keluhan Terhadap <i>Maintenance Elevator</i>	4
Tabel 1.2.	Klasifikasi Keluhan.....	5
Tabel 3.1.	Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	27
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	33
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 4.4.	Indikator Kusisioner.....	34
Tabel 4.5.	Nilai <i>Actual Performance</i> Perusahaan.....	38
Tabel 4.6.	Nilai Harapan <i>Costumers</i>	39
Tabel 4.7.	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Pada Variabel <i>Actual Performance</i>	43
Tabel 4.8.	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Pada Variabel Harapan.....	44
Tabel 4.9.	Perhitungan Nilai <i>Servqual Actual Performance</i> dan Harapan.....	47
Tabel 4.10.	Perhitungan Rata-Rata Nilai Gap <i>Actual Performance</i> dan Harapan.....	49
Tabel 4.11.	Uji <i>R-Square</i> Untuk <i>Servqual Elevator</i>	54
Tabel 4.12.	Estimasi Hubungan <i>Servqual Elevator</i>	55
Tabel 4.13.	Uji <i>F-Square</i> Untuk <i>Actual Performance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.14.	Uji <i>F-Square</i> Untuk Harapan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.15.	Uji <i>T-Square</i> Untuk <i>Actual Performance</i> Perusahaan.....	58
Tabel 4.16.	Uji <i>T-Square</i> Untuk Harapan <i>Customers</i>	59
Tabel 4.17.	Layanan Kualitas Perbaikan (Kuadran I).....	62
Tabel 4.18.	Layanan Sudah Dilakukan Perusahaan Dengan Baik (Kuadran II).....	63
Tabel 4.19.	Layanan Yang Harus Ditinjau Dan Ditingkatkan (Kuadran III).....	64
Tabel 4.20.	Layanan Yang Dilakukan Secara Berlebihan (Kuadran IV).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Fishbone</i> Diagram Kualitas Pelayanan.....	3
Gambar 2.1 <i>Elevator</i>	15
Gambar 3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Dugaan Awal <i>Path Model</i> Kepuasan Pelanggan.....	46
Gambar 4.2 <i>Path Model Actual Performance</i> dan Harapan.....	53
Gambar 4.3 <i>Path Model Actual Performance</i> Perusahaan.....	58
Gambar 4.4 Hasil <i>Path Model Harapan Costumer</i>	60

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Nilai <i>AVE</i> Kusioner <i>Actual Performance</i>	42
Diagram 4.2 Nilai <i>AVE</i> Kusioner Harapan.....	43
Diagram 4.3 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Pada Variabel <i>Actual Performance</i>	44
Diagram 4.4 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Pada Variabel Harapan.....	45
Diagram 4.5 Diagram Kartesius.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

1.1 Kuisisioner.....	79
1.2 Hasil Plagiat Karya Ilmiah.....	85
1.3 Makalah Publikasi.....	87
1.4 Lembar Asistensi.....	89