



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

## SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS *COMPLAIN*  
*CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT. PLN  
(PERSERO) ULP KARANG PILANG**

**ADE RYAN ALFARIZI  
NIM. 163700110**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

*Halaman Judul Skripsi*

**UNIVERSITAS PGRI**

**ADI BUANA**

**SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS *COMPLAIN*  
CUSTOMER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN  
(PERSERO) ULP KARANG PILANG**

**ADE RYAN ALFARIZI**

**NIM. 163700110**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**





**2020**



*Halaman Pengajuan Skripsi*



**SKRIPSI**



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS *COMPLAIN*  
*CUSTOMER* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN  
(PERSERO) ULP KARANG PILANG**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi**

**Buana Surabaya**



**ADE RYAN ALFARIZI**

**NIM. 163700110**







**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI**


**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**



**2020**



**Lembar Persetujuan Pembimbing**



**Tugas akhir ini dinyatakan siap diujikan**  
**Surabaya, 30 Juni 2020**  
**Pembimbing,**



**(Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT)**

**Lembar Persetujuan Panitia Ujian**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh panitia ujian Tugas Akhir  
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik  
Pada tanggal 30 Juni 2020

**Panitia Ujian,**

**Ketua** : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST., MT

**Dekan**

**Sekretaris** : M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT

**Ketua Jurusan/Prodi**

**Anggota** : Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T

**Penguji I**

: Dr. Yanatra Budi Pramana, S.T., M.T

**Penguji II**



(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

## Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Nama

: Ade Ryan Alfarizi

NIM : 163700110

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis *Complain Customer* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang

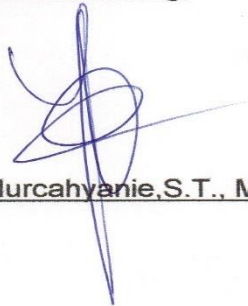
Dosen Pembimbing : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Juni 2020

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa,



Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.



Ade Ryan Alfarizi

## MOTTO

“Selalu Ucapkan Rasa Syukur Terhadap Apa Yang Kita Miliki Agar Tuhan Menambah Nikmat Yang Telah Berikan”

“Kerja Keras, Sabar, dan Istiqamah Adalah Kunci Keberhasilan”

“Orang Pintar Bukan Dilihat Dari Nilai Akademik, Akan tetapi Orang Yang Mampu Menciptakan Berbagai Macam Bisnis Dan Sukses”

“Ridho Orang Tua adalah Jalan Pertama Mempermudah Dalam Menghadapi Segala Rintangan”

“Ketika Terjatuh Lihat Sekelilingmu, Apabila Ada Satu Orang Yang Menolongmu Dialah Satu-Satunya Pasangan Hidupmu”

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena atas ridho-NYA Skripsi Penelitian dengan judul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis *Complain Customer* terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang**” ini berhasil diselesaikan. Dengan adanya skripsi ini diharapkan dapat mempermudah dan menjembatani mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

Ucapan terimakasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Skripsi. Tidak lupa ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT, yang telah meridhoi saya dan memberikan keberkahan dalam pengerjaan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Achmad Almasdui dan Ibu Sulastri, serta adik saya farell Reyvan Alkalifi yang telah mendoakan dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan perkuliahan saya serta menggapai cita-cita.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
4. Bapak M. Nushron Ali M, S.T., M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses perkuliahan sampai penulisan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen beserta staff di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri yang telah membantu selama proses perkuliahan.
6. Wahyu Setiawan, Dony Adji Prasetyo, Danang Sukma, Nawi Tri, Saiful Ansori, Puguh Bagus, Yahya Aristya, Deny Puji S, Alvin Febrianto, Muhammad Faizin, Rio Bagaswara, dan Ainnur Fajar yang telah membantu dan berkontribusi selama proses perkuliahan hingga penulisan tugas akhir ini.



7. Febylia Dwi Agustin, selaku Calon Pendamping Hidup yang selalu memberikan semangat, Do'a, Bantuan tenaga, waktu, dan fikiran untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Serta teman-teman seperjuangan Program studi Teknik Industri angkatan 2016 saya mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Dalam penulisan Skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca.

Surabaya, 30 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan Skripsi.....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iii
Halaman Persetujuan Panitia Ujian.....	iv Surat
Pernyataan Keaslian Karya Skripsi.....	v
Motto.....	vi Kata
Pengantar.....	vii Daftar
Isi.....	ix Daftar
Gambar.....	xiii
DaftarTabel.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	2
1. Ruang Lingkup.....	2
2. Batasan Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah.....	2
D. Tujuan dan Manfaat.....	3
1. Tujuan.....	3
2. Manfaat.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kualitas Pelayanan.....	4
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4

2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	4
3. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	5
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
B. Komplain <i>Customer</i> .....	7
1. Pengertian Komplain <i>Customer</i> .....	7
2. Penyebab Komplain <i>Customer</i> .....	7
3. Penanganan Komplain <i>Customer</i> .....	8
C. Kepuasan Pelanggan.....	8
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	9
D. QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	9
1. Pengertian QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	9
2. Manfaat QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	10
3. Tahapan dalam Metode QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	10
4. Kelemahan QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	11
5. Tahap-tahap Analisis QFD ( <i>QualityFunction Deployment</i> ).....	11
E. Kerangka Konseptual.....	12
F. Hipotesis.....	13
G. Penelitian Terdahulu.....	13
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian.....	17
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	18
1. Variabel Penelitian.....	19
C. Definisi Operasional Variabel.....	19
1. Variabel <i>Independen</i> (Bebas).....	19
2. Variabel <i>Dependen</i> (Terikat).....	22
D. Populasi, Sampel dan Penentuan Sampel.....	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel.....	23
3. Penentuan Sampel.....	25
E. Jenis dan Sumber Data.....	25

1. Jenis Data.....	25
2. Sumber Data.....	25
F. Metode Pengumpulan Data.....	26
G. Metode Analisis Data.....	27
H. Jadwal Penelitian.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
1. Sejarah Perusahaan.....	29
B. Visi dan Misi PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang.....	31
1. Visi.....	31
2. Misi.....	31
C. Tugas Pokok Dan Fungsi Pegawai Pada PT PLN (Persero) ULP Karang Pilang.....	31
D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
E. Analisis Data Penelitian.....	37
1. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Data Kuisisioner.....	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	38
2. Analisis Data Dengan Metode QFD ( <i>Quality Fucntion Deployment</i> ).....	39
a. Menyusun kriteria kualitas pelayanan dengan lima dimensi <i>service</i> .....	40
b. Menentukan bobot <i>service quality</i> .....	41
c. <i>Relative imporatance ranking</i> .....	42
d. <i>Nilai Prioritas (goal)</i> .....	44
e. <i>Improvement ratio</i> .....	46
f. <i>Sales point</i> .....	49
g. <i>Raw Weight</i> .....	50
h. <i>Normalized</i> terhadap bobot.....	53
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	58
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA .....	60
----------------------	----

### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	13
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Indikator Variabel <i>Independen</i> (Bebas) .....	20
Tabel 3.2 Indikator Variabel <i>Dependen</i> (Terikat).....	23
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> .....	26
Tabel 3.4	
Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 4.1	
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	35
Tabel 4.2	
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36
Tabel 4.3.	
Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	39

Tabel 4.6 Kriteria Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.7 Bobot <i>Service Quality</i> .....	41
Tabel 4.8 <i>Relative Imprortance Rangking</i> .....	42
Tabel 4.9 Nilai Prioritas Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.10 Improvement Ratio .....	47
Tabel 4.11 Sales point.....	49
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Raw Weight.....	51
Tabel 4.13 <i>Normalized</i> terhadap bobot.....	53

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2. Data Nama & Alamat Responden.....	58
Lampiran 3. Data Analisis PLS.....	63
Lampiran 4. Uji Normal Multivariat.....	69
Lampiran 5. Uji validitas dan Realibitas.....	88
Lampiran 6. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	91
Lampiran 7. Form Revisi Skripsi.....	92