



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PELAYANAN DI
BENGKEL GAZZ POLL MOTOR**

**MOCHAMAD ALIAFAN
NIM. 163700043**

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



UNIVERSITAS PGRI

ADI BUANA

SURABAYA

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
TERHADAP PELAYANAN DI BENGKEL GAZZ POLL
MOTOR**

MOCHAMAD ALI AFAN

NIM: 163700043

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



TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PELAYANAN DI BENGKEL GAZZ POLL MOTOR

**Diajukan untuk Mempenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

MOCHAMAD ALI AFAN

NIM: 163700044

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

2020



Lembar Persetujuan Pembimbing

**Tugas Akhir ini Dinyatakan Siap diujikan
Surabaya, 25 Juni 2020**

Pembimbing,



(Drs.H.Djoko Adi Waluyo,S.T.,M.M.,DBA.)

Lembar Persetujuan Panitia Ujian

**Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Pada tanggal 30 Juni 2020**

Panitia Ujian,

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

Dekan

Sekretaris : M. Nushron Ali M, S.T.,M.T

Ketua Jurusan/Prodi

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

Penguji I

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

Penguji II



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK



M. Abdul Jumali, S.T., M.T



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

Surat Pernyataan Keaslian Karya TA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

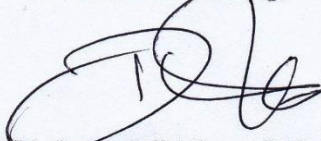
Nama : Mochamad Ali Afan
NIM : 163700043
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode
Importance Perfomance Analysis Terhadap
Pelayanan Di Bengkel Gazz Poll Motor

Dosen Pembimbing : (Drs.H.Djoko Adi Waluyo,S.T.,M.M.,DBA.)

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

Surabaya, 25 Juni 2020

Dosen Pembimbing,



(Drs.H.Djoko Adi Waluyo,S.T.,M.M.,DBA.)



Mochamad Ali Afan

MOTTO

“ Eothetic-

Jangan Terlalu Memaksakan Diri Untuk Selalu Terlihat Kuat ”

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* TERHADAP PELAYANAN DI BENGKEL GAZZ POLL MOTOR” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri Pada Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan, dan kemudahan sejak awal sampai akhir dalam penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. H. Sugito, S.T.,M,T. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T.,M,T. Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Drs.H.Djoko Adi Waluyo,S.T.,M.M.,DbA. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan penuh perhatian serta kesabaran memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen beserta staff yang ada di Program Studi Teknik Industri dan Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta kekompakannya.
6. Seluruh teman-teman Teknik Industri B 2016 yang selalu ada disaat senang ataupun susah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak dan instansi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sebagai referensi tambahan guna menambah ilmu pengetahuan.

Surabaya, 25 Juni 2020

Penulis



(Mochamad Ali Afan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL-----	i
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR -----	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING -----	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR -----	iv
MOTTO -----	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN -----	vi
KATA PENGANTAR -----	vii
DAFTAR ISI-----	ix
DAFTAR GAMBAR -----	xi
DAFTAR TABEL-----	xii
ABSTRAK -----	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah -----	1
1.2 Rumusan Masalah -----	2
1.3 Batasan Masalah -----	2
1.4 Tujuan dan Manfaat -----	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka -----	4
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan-----	5
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan -----	6
2.2 Metode IPA-----	8

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian-----	12
3.1.1 Rancangan Penelitian -----	12
3.1.2 Survey -----	13
3.1.3 Identifikasi Masalah -----	13

3.1.4 studi pustaka -----	13
3.1.5 Jenis Penelitian -----	13
3.1.6 Pengumpulan data -----	13
3.1.7 Teknik penganbilan sampel -----	13
3.1.8 Variabel Penelitian -----	14
3.1.9 Teknik Pengumpulan Data -----	14
3.1.9.1 Uji Validitas -----	14
3.1.9.2 Uji Reabilitas -----	15
3.1.9.3 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> -----	15
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Pembuatan Kuisisioner -----	17
4.2 Karakteristik Responden-----	17
4.3 Pengolahan Data -----	19
4.4 Analisis Dan Pembahasan -----	40
4.5 Diagram Kartesius -----	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan -----	47
5.2 Saran -----	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2. Diagram Kartesius -----	16
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian -----	12

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya -----	10
Tabel 4.1 Penilaian Skala Likert -----	17
Tabel 4.2 Atribut Pelayanan Bengkel Gazz Poll Motor -----	18-19
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia -----	19
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	19
Tabel 4.5 <i>Tangiables</i> -----	19-23
Tabel 4.6 <i>Reliability</i> -----	23-26
Tabel 4.7 <i>Responsiveness</i> -----	26-29
Tabel 4.8 <i>assurance</i> -----	29-33
Tabel 4.9 <i>Empaty</i> -----	33-42
Tabel 4.10. Analisis dan Pembahasan -----	40
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan -----	41
Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian-----	42