

ABSTRAK

PT Kia Integrasi Akses merupakan perusahaan swasta yang berperan sebagai *Internet Service Provider* (ISP) yang berada di Kabupaten Lamongan. Pemberian layanan masih mendapat banyak keluhan dari pelanggan sehingga terdapat penurunan angka pelanggan sebesar 16%. Rumusan masalah yang ditetapkan yaitu bagaimana persepsi dan harapan pelanggan, dimensi apa saja yang perlu diprioritaskan, dan apa saja respon teknis yang harus diterapkan dalam peningkatan perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki serta perbaikan apa yang harus dilakukan oleh PT Kia Integrasi Akses. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 90 dengan responden yaitu pengguna jasa PT Kia Integrasi Akses. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* untuk mengetahui kebutuhan pelanggan melalui *gap score*, kemudian digunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut apa saja yang harus diperbaiki dan *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk mengetahui perbaikan apa yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tujuh atribut yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki dan didapatkan prioritas respon teknis sebagai usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Kia Integrasi Akses.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, IPA, QFD

ABSTRACT

PT Kia Integrasi Akses is a private company that acts as an Internet Service Provider (ISP) located in Lamongan Regency. Service delivery still gets a lot of complaints from customers so that there is a decrease in customer numbers by 16%. The formulation of the problem set is how customer perceptions and expectations, what dimensions need to be prioritized, and what technical responses must be applied in improving improvements. This study aims to determine the level of customer satisfaction, attributes that are prioritized for improvement and what improvements should be made by PT Kia Integrasi Akses. The sample used in this study was 90 with respondents, namely service users of PT Kia Integrasi Akses Access. This study uses the Service Quality method to determine customer needs through gap scores, then the Importance Performance Analysis method is used to determine what attributes must be improved and Quality Function Deployment is used to determine what improvements must be made to meet customer satisfaction. The results showed that there are seven attributes that must be prioritized for improvement and obtained priority technical responses as proposed improvements to improve service quality at PT Kia Integrasi Akses.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, IPA, QFD*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Asumsi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 <i>Internet Service Provider</i>	8
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.4 <i>Metode Service Quality</i>	10
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.7 Diagram Pareto	17
2.8 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Jenis Data	21

3.4 Identifikasi Atribut Penelitian	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik <i>Sampling</i>	23
3.7 Model Dasar dan Rancangan Kuesioner	24
3.8 Tahapan Penelitian	25
3.9 <i>Flowchart</i> atau Alur Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Karakteristik Responden	31
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Hasil Kuesioner	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.3 Pengukuran <i>Service Quality</i> (ServQual)	37
4.3.1 Nilai Presepsi	37
4.3.2 Nilai Ekspektasi	39
4.3.3 Pengukur <i>GAP</i> Antara Nilai Ekspektasi dan Nilai Presepsi	42
4.4 Pengukuran Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	44
4.5 Perbandingan <i>Servqual</i> dengan IPA.....	48
4.6 <i>House of Quality</i> (HoQ).....	48
4.6.1 <i>Customer Needs</i>	51
4.6.2 <i>Planning Matrix</i>	51
4.6.3 <i>Technical Response</i>	56
4.6.4 <i>Relationship</i>	61
4.6.5 <i>Technical Correlation</i>	63
4.6.6 <i>Technical Matriks</i>	64
4.6.7 <i>Customer Competitive Assesment</i>	65
4.7 Diagram Pareto.....	66
4.8 Usulan Perbaikan	67
4.8.1 Memaksimalkan Teknologi Sistem Informasi	67
4.8.2 Respon <i>Staff</i> Kepada Pelanggan.....	68
4.8.3 Melakukan Penerapan SOP	71
4.8.4 Penjadwalan Kebutuhan Pelanggan yang Rapi dan Terarah.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 PT Kia Integrasi Akses dan Pesaing	2
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Tabel <i>gantchart</i>	20
Tabel 3.2 Atribut Penelitian	22
Tabel 3.4 Skala <i>likert</i>	25
Tabel 4.1 Persebaran jenis kelamin responden	31
Tabel 4.2 Persebaran usia responden	32
Tabel 4.3 Persebaran pekerjaan responden	33
Tabel 4.4 Hasil uji validitas pernyataan presepsi	35
Tabel 4.5 Hasil uji validitas pernyataan ekspektasi	36
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas pernyataan presepsi	36
Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas pernyataan ekspektasi.....	37
Tabel 4.8 Data persepsi responden atas atribut- atribut pelayanan.....	38
Tabel 4.9 Nilai persepsi responden atas atribut- atribut pelayanan	39
Tabel 4.10 Data ekspektasi responden atas atribut- atribut pelayanan	40
Tabel 4.11 Nilai ekspektasi responden atas atribut- atribut pelayanan.....	42
Tabel 4.12 <i>Gap score</i>	43
Tabel 4.13 Nilai rata-rata ekspektasi dan persepsi masing-masing atribut.....	45
Tabel 4.14 <i>Customer needs</i>	51
Tabel 4.15 <i>Customer importance satisfaction</i>	52
Tabel 4.16 <i>Customer satisfaction performance</i>	52
Tabel 4.17 <i>Goal</i>	53
Tabel 4.18 <i>Improvement Ratio</i>	53
Tabel 4.19 <i>Sales point</i>	54
Tabel 4.20 <i>Raw weight</i>	55
Tabel 4.21 <i>Normalized raw weight</i>	55
Tabel 4.22 <i>Technical response</i>	56
Tabel 4.23 <i>Technical respons</i>	62
Tabel 4.24 <i>Technical correlation</i>	63

Tabel 4.25 <i>Technical matriks</i>	64
Tabel 4.26 <i>Customer Competitive Assesment</i>	65
Tabel 4.27 Langkah merespon pelanggan.....	69
Tabel 4.28 Langkah penerapan SOP	71
Tabel 4.29 Penerapan penjadwalan.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data jumlah pelanggan.....	2
Gambar 1.2 Data jumlah pelanggan yang berhenti berlangganan	3
Gambar 2.1 Model Konseptual servqual.....	12
Gambar 2.2 Diagram kartesius.....	13
Gambar 2.3 <i>House of Quality</i>	15
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Penelitian	30
Gambar 4.1 Persebaran jenis kelamin responden	31
Gambar 4.2 Persebaran usia responden	32
Gambar 4.3 Persebaran pekerjaan responden	33
Gambar 4.4 Diagram kartesius.....	46
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i>	50
Gambar 4.6 Diagram Pareto.....	66
Gambar 4.7 Media Informasi PT Kia Integrasi Akses Sebelum Perbaikan	68
Gambar 4.8 Media Informasi PT Kia Integrasi Akses Setelah Perbaikan	68
Gambar 4.9 Komunikasi PT Kia Integrasi Akses Sebelum Perbaikan	70
Gambar 4.10 Komunikasi PT Kia Integrasi Akses Setelah Perbaikan	70