

TUGAS AKHIR

**“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL*
Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada
Kota Surabaya”**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata satu

Oleh :

NAMA : EDHO PRASETYA

NPM : 03320110008



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2014



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

Saya mahasiswa Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : EDHO PRASETYA

Nomor Pokok Mahasiswa : 03320110008

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
**“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”**
adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 1 Desember 2014

Yang membuat pernyataan



EDHO PRASETYA



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya”**

Oleh :

Nama : EDHO PRASETYA
NPM : 03320110008
Program Studi : Teknik Industri
Peminatan : Manajemen Industri

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 1 Desember 2014

Menyetujui :

Pembimbing

(Johan K. Runtuk, S.T, M.T)

Co-Pembimbing/Supervisor

(Prayonne Adi, S.T, M.MT)

Ketua Program Studi

Teknik Industri



(Eusebius S. Hartanti, S.T, M.Eng)

Dekan Fakultas

Teknologi Industri



(Prof. Louie A. Divinagracia, M.Sc. DBA)

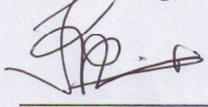
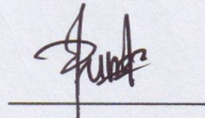
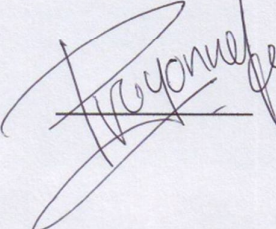


PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 15 Desember 2014 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Teknik Strata Satu Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

Nama : EDHO PRASETYA
NPM : 03320110008
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul ” Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya ” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Johan K. Runtuk, S.T, M.T	,sebagai Pimpinan Sidang	
2. Lusia P. S. Hartanti, S.T, M.Eng	,sebagai Penguji 1	
3. Prayonne Adi, S.T, M.MT	,sebagai Penguji 2	

Surabaya, 15 Desember 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Prof. Louie A. Divinagracia, M.Sc. DBA, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
- 2) Ibu Lusia P.S. Hartanti, S.T, M.Eng, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
- 3) Bapak Johan K. Runtuk, S.T, M.T, selaku Pembimbing dalam tugas akhir
- 4) Bapak Prayonne Adi, S.T, M.MT, selaku co-pembimbing dalam tugas akhir
- 5) Bapak Rachmat selaku Humas PDAM Surya Sembada Surabaya
- 6) Orang tua dan seluruh keluarga yang telah mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta memberikan banyak bantuan
- 7) Teman-teman Teknik Industri UPH Surabaya angkatan 2011 (Feli, Yosi, Misael, Rakhel, Eddo, Grace, Helen, Dikzha dan Ardy) yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan tugas akhir
- 8) Teman-teman Teknik Industri UPH Surabaya yang banyak memberi dukungan

9) Teman-teman lain yang telah banyak membantu dan mendukung

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, Desember 2014

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Asumsi Penelitian	7
1.7. Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Profil Perusahaan	9
2.2. Jasa dan Kualitas Jasa	11
2.2.1 Pengertian Jasa	12
2.2.2 Karakteristik Jasa	13
2.2.3 Tolak Ukur Kualitas Jasa	14
2.2.4 Kualitas Jasa	20
2.2.5 <i>Total Quality Management</i>	21
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	23
2.2.7 Ekspektasi Konsumen	23

2.2.8 Persepsi Konsumen	25
2.2.9 Teori Pelayanan Publik	26
2.3. Operasionalisasi Konsep.....	32
2.3.1 Ekspektasi Layanan	32
2.3.2 Persepsi Layanan	33
2.3.3 Operasional Konsep Penelitian	33
2.3.4 Teknik Perancangan Kuesioner.....	34
2.3.5 Skala Pengukuran	35
2.3.6 Populasi dan sampel	36
2.3.7 Validitas	37
2.3.8 Reliabilitas	37
2.3.9 <i>Servqual</i>	38
2.4. Penelitian Terdahulu	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Diagram Alir Penelitian	47
3.2. Penjelasan Diagram Alir Penelitian	48
3.2.1 Identifikasi Masalah	48
3.2.2 Observasi Lapangan	48
3.2.3. Studi Pustaka	48
3.2.4 Perumusan Masalah	48
3.2.5 Penetapan Tujuan Masalah	49
3.2.6 Penetapan Model Penelitian	49
3.2.7 Identifikasi Awal Atribut Penelitian	49
3.2.8 Penentuan Sampel Penelitian	50
3.2.9 Penyusunan dan Penyebaran <i>Pre-Survey</i>	51
3.2.10 <i>Review</i> dari hasil penyebaran kuesioner I	51
3.2.11 Pembuatan Kuisisioner Ekspektasi dan Persepsi	51
3.2.12 Pengujian alat Ukur	52
3.2.13 Pengolahan Data dengan <i>Servqual</i>	52
3.2.14 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	53
3.2.15 Kesimpulan dan Saran	53

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Identifikasi awal atribut Penelitian	54
4.2. Hasil Penelitian	59
4.2.1 Persyaratan Uji analisis	59
4.2.2 Hasil Pengukuran tingkat Kesesuaian pelanggan	62
4.2.3 Hasil Ranking tingkat Kesesuaian	80
4.2.4 Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	82
4.2.5 Hasil Pengukuran Berdasarkan Wilayah dengan menggunakan Servqual	87
4.3. Pembahasan dari hasil Penelitian	92
4.4. Upaya Perbaikan untuk Perusahaan	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	105
5.2.2 Saran bagi Peneliti selanjutnya	105

DAFTAR PUSTAKA	116
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konseptual <i>Model of Service Quality</i>	18
Gambar 2.2 Konsep <i>Total Quality Management</i>	22
Gambar 2.3 Contoh diagram <i>Cartesius</i>	41
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alir Penelitian	47
Gambar 4.1 Gambar <i>Pie Chart</i> Respoden berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2 Gambar <i>Pie Chart</i> Respoden berdasarkan Usia	57
Gambar 4.3 Gambar <i>Pie Chart</i> Respoden berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.4 Gambar <i>Pie Chart</i> Respoden berdasarkan Lama Berlangganan	58
Gambar 4.5 Gambar <i>Pie Chart</i> Respoden Berdasarkan Wilayah	59
Gambar 4.6 Gambar Diagram <i>Cartesius</i>	84
Gambar 4.7 Gambar Diagram <i>Cartesius</i> Pengaruh Kepuasan Pelanggan ...	85
Gambar 4.8 Gambar Konseptual <i>Model of Service Quality</i>	93

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Jumlah Pelanggan PDAM Surabaya.....	10
Tabel 2.2 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	28
Tabel 2.3 Operasionalisasi Konsep Persepsi Ekspektasi Layanan.....	34
Tabel 3.1 Skala Likert	52
Tabel 4.1 Uji Validitas untuk ekspektasi Layanan dan Persepsi Layanan	60
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Lokasi yang mudah di Jangkau	63
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap Lokasi yang mudah di Jangkau	63
Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir	64
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Tempat Parkir	64
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ruang Tunggu yang Bersih dan Nyaman	65
Tabel 4.7 Penilaian responden Terhadap Ruang Tunggu pelanggan yang Bersih dan Nyaman	65
Tabel 4.8 Tingkat kepentingan Responden Terhadap Kebersihan dan Kelengkapan Toilet	66
Tabel 4.9 Penilaian responden Terhadap Kebersihan dan Kelengkapan Toilet.....	66
Tabel 4.10 Tingkat kepentingan Responden Terhadap Jaminan Mutu Air bersih yang sesuai Standar Kesehatan	67
Tabel 4.11 Penilaian responden Terhadap Jaminan Mutu Air bersih yang sesuai Standar Kesehatan	68
Tabel 4.12 Tingkat kepentingan Responden Terhadap Konsistensi Mutu Air Bersih yang di Produksi	68

Tabel 4.13	Penilaian responden Terhadap Konsistensi Mutu Air Bersih yang di Produksi	69
Tabel 4.14	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Jaminan Kelancaran Aliran Air ke Pelanggan	69
Tabel 4.15	Penilaian responden Terhadap Jaminan Kelancaran Aliran Air ke Pelanggan	70
Tabel 4.16	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Keluhan Pelanggan	70
Tabel 4.17	Penilaian responden Terhadap Kemudahan dalam Menyampaikan Keluhan Pelanggan	71
Tabel 4.18	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam menanggapi Keluhan Pelanggan	71
Tabel 4.19	Penilaian responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam menanggapi Keluhan Pelanggan	72
Tabel 4.20	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Penyampaian Informasi yang Cepat dan Akurat	72
Tabel 4.21	Penilaian responden Terhadap Penyampaian Informasi yang Cepat dan Akurat	73
Tabel 4.22	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Surabaya	73
Tabel 4.23	Penilaian responden Terhadap Keramahan dan Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Surabaya	74
Tabel 4.24	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Menyelesaikan Sesuai Keluhan Pelanggan	75
Tabel 4.25	Penilaian responden Terhadap Kemampuan Petugas Menyelesaikan Sesuai Keluhan Pelanggan	75
Tabel 4.26	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi dan layanan	76
Tabel 4.27	Penilaian responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi dan layanan	76

Tabel 4.28 Tingkat kepentingan Responden Terhadap Cara Pembayaran Tagihan Rekening Air	77
Tabel 4.29 Penilaian responden Terhadap Cara Pembayaran Tagihan Rekening Air	77
Tabel 4.30 Tingkat kepentingan Responden Terhadap Tarif Pemakaian yang Terjangkau	78
Tabel 4.31 Penilaian responden Terhadap Tarif Pemakaian yang Terjangkau	78
Tabel 4.32 Tingkat kepentingan Responden Terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran dari Pelanggan	79
Tabel 4.33 Penilaian responden Terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran atau masukan dari pelanggan	79
Tabel 4.34 Hasil Ranking Tingkat Kesesuaian	81
Tabel 4.35 Perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan kinerja dan penilaian kepentingan pada indikator yang mempengaruhi kepuasan	82
Tabel 4.36 Tingkat Kepentingan Responden Wilayah Surabaya Pusat	87
Tabel 4.37 Penilaian Responden di Wilayah Surabaya Pusat	87
Tabel 4.38 Tingkat Kepentingan Responden Wilayah Surabaya Utara	88
Tabel 4.39 Penilaian Responden di Wilayah Surabaya Utara	88
Tabel 4.40 Tingkat Kepentingan Responden Wilayah Surabaya Selatan	89
Tabel 4.41 Penilaian Responden di Wilayah Surabaya Selatan	89
Tabel 4.42 Tingkat Kepentingan Responden Wilayah Surabaya Timur	90
Tabel 4.43 Penilaian Responden di Wilayah Surabaya Timur	90
Tabel 4.44 Tingkat Kepentingan Responden Wilayah Surabaya Barat	91
Tabel 4.45 Penilaian Responden di Wilayah Surabaya Barat	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A.1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk ekspektasi layanan
- Lampiran A.2. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk persepsi layanan
- Lampiran B.1. Rekapitulasi Kuesioner Ekspektasi
- Lampiran B.2. Rekapitulasi Kuesioner Persepsi layanan
- Lampiran B.3. Rekapitulasi Kuesioner Ekspektasi *Pre-Survey*
- Lampiran B.4. Rekapitulasi Kuesioner Persepsi layanan *Pre-Survey*
- Lampiran C.1. Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Nilai 5
- Lampiran C.2. Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Nilai 4
- Lampiran C.3. Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Nilai 3
- Lampiran C.4. Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Nilai 2
- Lampiran C.5. Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Nilai 1
- Lampiran D.1. Kuesioner *Pre-Survey*
- Lampiran D.2. Kuesioner Penelitian