

**ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN
PENCUCIAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DI *ORLEN AUTOMATIC*
CAR WASH BANDUNG**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Jenjang Pendidikan S-1
di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Widyatama

Disusun oleh :

NAMA : MARFIDIANSYA

NRP : 05.99.063



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG**

Terakreditasi (*Accredited*)

SK. Ketua Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN – PT)

Nomor : 027/BAN-PT/AK-VIII/S1/VII/2004

Tanggal 2 Juli 2004

2005

ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN PENCUCIAN MOBIL DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* di *ORLEN AUTOMATIC CAR WASH BANDUNG*

Oleh :
Marfidiansya
Mahasiswa Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik – Universitas Widyatama

ABSTRAKSI

Dalam penelitian ini, permasalahan yang dibahas adalah mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan *OACW* Bandung kepada pelanggannya, yaitu dengan cara mengukur GAP antara ekspektasi dan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diberikan *OACW* Bandung.

Untuk lebih mempermudah penelitian dalam melakukan pengukuran, penelitian menggunakan metode *Servqual* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) yang diimplementasikan dalam beberapa pernyataan (kuesioner) mengenai ekspektasi dan persepsi pelanggan. Dan untuk menguji keandalan data yang diperoleh dilakukan uji validitas dan reabilitas, setelah dilakukan uji tersebut dilakukan analisis faktor yang fungsinya untuk menjamin bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner dapat merepresentasikan dengan baik variabel-variabel laten (*Servqual*) yang diselidiki. Dari hasil analisis ini dapat diketahui pula variabel-variabel manifes (pernyataan-pernyataan di dalam kuesioner) apa saja yang membuat variabel laten (Dillon, 1984).

Perhitungan dalam pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 12.0 for Windows* dan *Ms. Excell* yang menghasilkan nilai *Servqual* sebesar 0.287 yang juga bernilai positif (*Good*) sehingga dari nilai tersebut menunjukkan dan disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan secara rata-rata.

Untuk hasil perhitungan dalam Dimensi *Servqual* yaitu : untuk dimensi *Tangibles* sebesar 0.612 yang berarti *Good Service*, untuk dimensi *Reliability* sebesar -0.602 yang berarti *Bad Service*, untuk dimensi *Responsiveness* sebesar 0.125 yang berarti *Good Service*, untuk dimensi *Assurance* sebesar 0.235 yang berarti *Good Service*, dan untuk dimensi *Empathy* sebesar -0.083 yang berarti *Bad Service*.

Informasi mengenai data mutu pelayanan *OACW* Bandung pada saat ini dinilai sudah cukup baik menurut pelanggan karena nilai persentasi mutu pelayanan *OACW* Bandung pada saat ini sebesar 60% (yang menyatakan *Good Services*) dan 40% (menyatakan *Bad Services*). Artinya, Mutu pelayanan *OACW* Bandung berdasarkan dimensi *Servqual* adalah sudah cukup baik, tetapi pelayanan harus ditingkatkan lagi karena 40% menyatakan pelayanan pada saat ini belum memuaskan pelanggan. Angka 40% ini cukup besar dan berpengaruh negatif atas pelayanan yang telah diberikan perusahaan sehingga harus cepat dilakukan perbaikan-perbaikan pelayanan untuk menekan atau memperkecil angka persentasi ketidakpuasan pelanggan tersebut.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkah dan karunia serta lindungan yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil Dengan Menggunakan Metode *Servqual* di *Orlen Automatic Car Wash* Bandung”, ini disusun untuk memenuhi salah satu Syarat Akademis di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Widyatama Bandung.

Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya selama masa penyusunan kerja praktek ini:

1. Yang tercinta Ibu dan Bapak, yang telah membesarkan penulis serta banyak memberikan dorongan moril maupun materiil, serta kasih sayang dan doanya.
2. Ibu Yani Iriani, Dra., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memotivasi, mengarahkan serta dengan penuh perhatian memberikan bimbingan kepada penulis.
3. Bapak Didi Teguh Pribadi, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak meluangkan waktu dan telah memberikan ide-idenya kepada penulis sampai Tugas Akhir ini selesai.
4. Bapak Setiadi Yazid, Ir., M.sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Widyatama Bandung.
5. Bapak A. Edi Sudiarto, Ir., M.T., selaku Pembantu Dekan Fakultas Teknik Universitas Widyatama Bandung.
6. Bapak Setijadi, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Widyatama Bandung.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri yang telah membimbing penulis dalam menempuh studi di Universitas Widyatama Bandung.

8. Bapak Giyanto, selaku Koordinator dan seluruh pegawai *Orlen Automatic Car Wash* Bandung yang telah banyak meluangkan waktu dan pikirannya dalam membimbing serta memberikan penjelasan-penjelasan kepada penulis di lapangan untuk membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kakak-kakakku dan adikku yang tersayang (Weni, Listu, Elvi) yang telah memberikan perhatian, semangat serta nasehat-nasehatnya selama ini.
10. Dian, terima kasih banyak atas segala bantuan, dukungan, kritik dan saran, serta perhatiannya selama ini (*thank's for everything*).
11. Teman-temanku semua, khususnya Tedie, Erson, Leczets, Dewa, Ramleh, Tiar, Iqbal, Ajadts, Damar, Warsono, and semua anak TI Widyatama. Terima kasih atas kebersamaan yang kita bina selama ini.
12. Dan untuk semua teman-temanku yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah membantu penulis hingga Tugas Akhir ini selesai.
13. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga penelitian ini berjalan dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih memerlukan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Bandung, Oktober 2005

Penulis

(Marfidiansya)