

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
REPARASI MOBIL DONY RESTORASI DENGAN
MENGUNAKAN METODE PROFILE MATCHING**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

NOPITA NURCAHYANI

11152617

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri

Jakarta

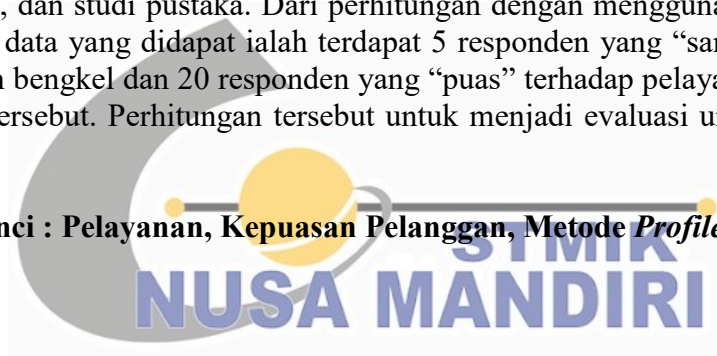
2019

ABSTRAK

Nopita Nurcahyani (11152617), Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Reparasi Mobil Dony Restorasi Dengan Menggunakan Metode *Profile Matching*.

Bengkel Dony Restorasi merupakan suatu usaha dibidang jasa penyediaan layanan otomotif seperti *restoration body repaid* dan modifikasi mobil. Usaha tersebut bisa dikatakan suatu peluang usaha yang sangat dibutuhkan oleh sebagian orang yang mempunyai alat transportasi mobil. Mobil tersebut direparasi untuk memperbaiki body mobil dan untuk memodifikasi mobil sesuai dengan keinginan. Untuk menarik minat pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan puas dengan pelayanan yang diterimanya dan ingin mereparasi mobilnya kembali di bengkel tersebut. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bengkel. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan 2 aspek yaitu aspek pelayanan dan aspek kualitas . Penulis menggunakan metode *profile matching* untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima di bengkel Dony Restorasi. Sample yang diambil berjumlah 25 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Dari perhitungan dengan menggunakan metode *profile matching* data yang didapat ialah terdapat 5 responden yang “sangat puas” terhadap pelayanan bengkel dan 20 responden yang “puas” terhadap pelayanan yang diberikan bengkel tersebut. Perhitungan tersebut untuk menjadi evaluasi untuk perkembangan bengkel.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Metode *Profile Matching*



ABSTRAK

Nopita Nurcahyani (11152617), Level of Customer Satisfaction at Dony Restoration Car Repair Shop Using Profile Matching Method.

Dony Restoration workshop is a business in the field of providing automotive service such as restoration body repaid and car modification. The business can be said to be a business opportunity that is really needed by some people who have a car transportation. The car was repaired to improve the car's body and to modify the car as desired. To attract customers interest by providing the best service so that the customer is satisfied with the service he receives and wants to repair his car back at the workshop. Customer satisfaction is very influential on the devloment of the workshop. The level of customer satisfaction can be measured by two aspect: service aspects and quality. The author uses the profile matching method to calculate the level of customer satisfaction with the services received at Dony Restoration Workshop. Samples taken amound to 25 respondents. Data collection techniques using observation, interviews, questionnaires, and literature study. From the calculation using the profile matching data method, there were 5 respondents who were "very satisfied" with the workshop. The calculation is to be an evaluation for the devloment of the workshop.

Keywords : Service, Customer Satisfaction, Profile Matching Method



DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH...iv	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....v	
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan	5
1.4 Metode Penelitian.....	6
A. Observasi.....	6
B. Wawancara.....	6
C. Studi Pustaka.....	6
D. Kuesioner	7
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Hipotesis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelanggan	10
2.1.4 Pengertian Sistem	11
2.1.5 Sistem Pendukung Keputusan (Decision Support System)	11
2.1.6 Metode Profile Matching	12
2.1.7 Skala Likert.....	15
2.1.8 Populasi dan Sampel.....	16
2.2 Penelitian Terkait	17

2.3 Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian.....	18
2.3.1 Sejarah Perusahaan	18
2.3.2 Visi Misi Perusahaan	19
2.3.3 Struktur Organisasi dan Fungsinya.....	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN	22
3.1 Tahapan Penelitian	22
3.2 Instrumen Penelitian.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian	25
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.2 Populasi.....	26
3.3.3 Sample Penelitian.....	26
3.4 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Identitas Responden	29
4.2 Tahapan Perhitungan Metode Profile Matching	31
4.2.1 Perhitungan	32
4.2.2 Pemetaan GAP	39
4.2.3 Pembobotan.....	42
4.2.4 Pengelompokkan Core Factor dan Secondary Factor	43
4.2.5 Perhitungan Nilai Total atau Hasil Akhir.....	46
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	55
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	56
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	57
SURAT RISET	58

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1).
- Anggraeni, Elisabet Yunaeti, R. I. (2017). No Title. In E. Risanto (Ed.), *Pengantar Sistem Informasi*. CV.ANDI OFFSET YOGYAKARTA.
- Apriana, V., & Akuntansi, K. (2018). *PENERAPAN METODE PROFILE MATCHING UNTUK MENENTUKAN PEMBERIAN REWARD TERHADAP PELANGGAN*. 14(1), 117–122.
- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PADA FASILITAS PELAYANAN BUS TRANSJAKARTA BERBASIS STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) ANALYSIS OF COMMUTER ' S SATISFACTION LEVEL IN TRANSJAKARTA BUS ' FACILITY BASED ON MINIMUM SERVICE STANDARD (MSS) MATERI DAN METODE Standar Pelayanan Minimal (SPM)*. 6(2), 104–121.
- Cv, P., & Pasaman, R. (2016). *VOL . 9 NO . 1 April 2016 VOL . 9 NO . 1 April 2016*. 9(1), 1–12.
- Dedi Suharyadi. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko yochan wanaherang bogor. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 289–296.
- Firatmadi, A., Jayabaya, U., Service, P. A., Harga, P., Pelanggan, K., & Service, A. (2017). *Journal of business studies*. 2(2), 80–105.
- Loindong, S., & Moha, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 575–584.
- Sari, F. (2018). No Title. In *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*. DEEPUBLISH.
- Sri Damar Setiawan. (2018). Setiawan et al., 50 – 72 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX:Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 50–72.
- Supeno, W. (2018). Analisis Penilaian Kepuasan Pelayanan Hotel Pelanggan Traveloka (Studi Kasus Hotel di Area Malioboro Yogyakarta). *Perspektif*, XVI(1), 50–61.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Djp Online Pelaporan Spt Pajak. *Prosiding SNATIF*, 0(0), 147–154.
- Warsito, W. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bprks Cabang Dago Bandung. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(2), 225–232. <https://doi.org/10.31294/WIDYACIPTA.V2I2.4350>