



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN
KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ**



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN
KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ**





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN
KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ

Disetujui,
Depok, 23 Juni 2025

Pembimbing Materi

Saeful Imam, M.T

NIP. 198607202010121004

Pembimbing Teknis

Muryeti, S.Si., M.Si.

NIP. 197308111999032001

Kepala Program Studi,

Muryeti, S.Si., M.Si.

NIP. 197308111999032001



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN
KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ**

Disahkan pada,
Depok, 03 Juli 2025

Penguji I

Iqbal Yamin, M.T.

NIP. 198909292022031005

Penguji II

Adita Evalina Fitria Utami, M.T.

NIP. 199403102024062001

Kepala Program Studi

Muryeti, S.Si., M.Si.

NIP. 197308111999032001

Ketua Jurusan

Dr. Zulkarnain, S.T., M. Eng

NIP. 198405292012121002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam skripsi saya ini dengan judul **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ** merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan tugas karya akhir saya sendiri, di bawah bimbingan Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan oleh pihak Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan Politeknik Negeri Jakarta.

Skripsi ini belum pernah diajukan sebagai syarat kelulusan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil analisis maupun pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan sumbernya dengan jelas dan dapat diperiksa kebenarannya

Depok, 23 Juni 2025



Rahma Wati

NIM. 2106411043

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

RINGKASAN

Persaingan yang semakin ketat dalam industri kemasan fleksibel menuntut perusahaan untuk tidak hanya fokus pada inovasi produk, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap proses penanganan keluhan di PT XYZ serta mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan mencakup pendekatan *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut prioritas layanan, dan *Root Cause Analysis* (RCA) untuk menelusuri akar penyebab masalah pelayanan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah mengajukan keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *SERVQUAL* memiliki nilai *gap negatif*, yang berarti bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi yang memperoleh *gap* tertinggi adalah *Responsiveness*, mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan respon terhadap keluhan. Analisis IPA memetakan dua atribut yakni keakuratan informasi mengenai status keluhan dan kecepatan respon staf ke dalam kuadran prioritas utama (Kuadran A), yang artinya sangat penting namun belum memuaskan. Sedangkan, hasil RCA mengungkapkan bahwa akar masalah utama berasal dari staf yang terlibat kurang memiliki rasa tanggung jawab khusus untuk *update* data, serta belum adanya standar kerja dari Divisi *Quality Control*. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi strategis berupa mendisiplinkan peraturan, melakukan *refreshment* pengetahuan produk dan kualitas secara berkala, melakukan evaluasi sistem secara berkala, menerapkan sistem *reward* dan *punishment* serta penyusunan pedoman standar pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Root Cause Analysis*, *SERVQUAL*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SUMMARY

The increasingly intense competition in the flexible packaging industry requires companies to focus not only on product innovation but also on improving service quality. This study aims to analyze customer satisfaction with the complaint handling process at PT XYZ and to identify the factors that need improvement in order to enhance service quality. The methods employed in this study include the SERVQUAL approach to measure the gap between customer expectations and perceptions, Importance Performance Analysis (IPA) to map priority service attributes, and Root Cause Analysis (RCA) to identify the underlying causes of service-related issues. Data collection was conducted through questionnaires distributed to customers who had previously filed complaints. The research findings indicate that all SERVQUAL dimensions showed negative gap values, signifying that the service provided did not fully meet customer expectations. The dimension with the largest gap was Responsiveness, highlighting the need for improved speed and accuracy in responding to complaints. IPA results placed two service attributes—accuracy of complaint status information and responsiveness of staff—into the main priority quadrant (Quadrant A), indicating that these attributes are highly important yet currently unsatisfactory. Meanwhile, RCA revealed that the root causes of the issues were staff members lacking a specific sense of responsibility for updating data and the absence of standard operating procedures in the Quality Control Division. Based on these findings, this study provides several strategic recommendations: enforcing regulations, periodically refreshing staff knowledge on products and quality, conducting regular system evaluations, implementing a reward and punishment system, and developing standardized service guidelines. These initiatives are intended to support continuous improvement in service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Root Cause Analysis, Service Quality, SERVQUAL.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur yang mendalam ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan hingga skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENANGANAN KELUHAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DI PT XYZ”** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi, kerja sama, dan dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dalam setiap tahapan proses penulisan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulusnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta;
2. Dr. Zulkarnain, S.T., M.Eng. selaku ketua jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan;
3. Muryeti, S.Si., M. Si., selaku kepala program studi Teknologi Industri Cetak Kemasan;
4. Saeful Imam, M.T selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan banyak waktu dan memberikan bimbingan serta perbaikan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Muryeti, S.Si., M.Si., selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, membimbing, dan memberikan saran untuk kebaikan skripsi;
6. Seluruh dosen jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan;
7. Isa Yayang, Dadang Arbowo, dan Syfa Dinyasha selaku Tim *Quality Control* di PT XYZ yang selalu memberikan dukungan dan membantu meng-*handle* job ketika penulis sedang melakukan penelitian;
8. Seluruh staf di PT XYZ yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya selama kegiatan pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penulisan skripsi ini;



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Kepada Orang tua penulis yang telah memberikan do'a, dukungan, dan cinta yang tak pernah putus. Di setiap lelah dan keraguan, Abi dan Umi selalu menjadi alasan untuk terus melangkah. Semoga pencapaian ini bisa menjadi awal untuk membalas semua kebaikan dan pengorbanan kalian;
10. Kepada Yuyun Yunengsih, Rosita, dan Siti Rosidah selaku saudara kandung penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan;
11. Kepada seluruh teman-teman TICK angkatan 2021 khususnya Ika Riswi Aprilia, Isnaini Faizi, Syamida Adristi, Vina Aptriani, Satrio Rizky Hadi, dan Nizar Ikhwanul Fachturozi yang telah memberikan support dan motivasi kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi;
12. Kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Aprilia Eka Putri, Rizky Amalia Putri, Afif, Devan Ainur, Angga Aditya, Nazar, Riski, dan Zulian;
13. Seseorang yang selalu ada dalam proses ini. Dukungan, pengertian, dan kesabaranmu memberi kekuatan saat aku merasa lelah. Semoga kebersamaan ini menjadi awal dari perjalanan panjang yang penuh makna, TCAN;
14. *Last but not least*, kepada seorang perempuan yang hampir kehilangan arah dan hanya bisa melangkah dengan meraba-raba. Terima kasih untuk tetap berdiri saat semuanya terasa runtuh. Meski dunia terasa hancur, kamu tetap memilih berjalan pelan dan terus maju. Skripsi ini untuknya, Rahma.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 23 Juni 2025

Rahma Wati



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Perumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	18
BAB II STUDI LITERATUR.....	19
2.1 <i>State of The Art</i>	19
2.2 Kualitas Layanan	21
2.3 Penanganan Keluhan	23
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5 Pengendalian Kualitas	24
2.6 <i>Service of Quality</i>	25
2.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
2.8 <i>Root Cause Analysis (RCA)</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Identifikasi Masalah	32



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Skala <i>Likert</i>	33
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan	33
3.6 Jenis Data	34
3.7 Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Alat Pengumpulan Data.....	35
3.9 <i>Flowchart</i> Penelitian	36
3.10 Penjelasan <i>Flowchart</i> Penelitian	36
3.11 Pengujian Alat Ukur.....	39
3.12 Analisis Data	41
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	42
4.1 Pengumpulan Data	42
4.1.1 Profil Responden	42
4.1.2 Jenis Bisnis atau Usaha	42
4.1.3 Seberapa Lama Menjadi Pelanggan	43
4.1.4 Seberapa Sering Mengajukan Keluhan	44
4.1.5 Jenis Kemasan yang Dipesan	45
4.2 Analisis Data Validitas dan Realibitas	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Pengolahan Data <i>Servqual</i>	48
4.3.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	48
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	49
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	50
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	51



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	53
4.3.6 Nilai <i>Gap</i> dan Ranking Keseluruhan.....	54
4.4 Uji Hipotesis T-Test Independen.....	56
4.5 Perhitungan Analisis IPA	57
4.6 Analisis RCA dengan <i>Why Analysis</i>	59
4.6.1 Solusi Perbaikan Dimensi <i>Reliability</i>	61
4.6.2 Solusi Perbaikan Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	72
RIWAYAT HIDUP.....	85

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Dimensi dan Atribut Pelayanan	34
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.3. Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangible	48
Tabel 4.4. Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability	49
Tabel 4.5. Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness.....	50
Tabel 4.6. Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance	52
Tabel 4.7. Penilaian Responden Terhadap Variabel Empathy.....	53
Tabel 4.8. Nilai Gap dan Rangking Keseluruhan Dimensi.....	55
Tabel 4.9. Hasil Why Analysis	60

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kuadran Importance Performance Analysis	29
Gambar 3.1. Flowchart Penelitian.....	36
Gambar 4.1. Grafik Jenis Bisnis	43
Gambar 4.2. Grafik Lama Menjadi Pelanggan	43
Gambar 4.3. Grafik Seberapa Sering Mengajukan Keluhan.....	44
Gambar 4.4. Grafik Jenis Kemasan yang Dipesan.....	45
Gambar 4.5. Hasil Diagram Kartesius	57





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Harapan	72
Lampiran 2 Uji Validitas Harapan (Lanjutan)	72
Lampiran 3 Uji Validitas Kenyataan	73
Lampiran 4 Uji Validitas Kenyataan (Lanjutan)	73
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Harapan	74
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Kenyataan	75
Lampiran 7 Kuesioner Pelanggan	75
Lampiran 8 Uji Hipotesis T-Test Independen	80
Lampiran 9 Dokumentasi Brainstorming dan Rekomendasi Perbaikan oleh Expert	82
Lampiran 10 Rekomendasi Perbaikan dari Expert	82
Lampiran 11 Logbook Pembimbing Materi	83
Lampiran 12 Logbook Pembimbing Teknis	84

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya jumlah industri di Indonesia menuntut perusahaan untuk lebih inovatif dalam mengembangkan bisnisnya, terutama di industri percetakan dan pengemasan. Badan Pusat Statistik Indonesia menyatakan pada tahun 2023, nilai produksi industri kemasan di Indonesia yaitu sebesar 93,2 Triliun [1]. Peningkatan dari segi teknologi diiringi dengan permintaan yang tinggi membuat industri kemasan semakin bernilai dan berkembang pesat di Indonesia. Perusahaan tidak hanya dituntut untuk inovatif, namun juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan bisnisnya.

Kepuasan pelanggan adalah nilai yang menunjukkan layanan atau produk yang disajikan untuk dapat memenuhi keinginan yang pelanggan cari. Nilai ini menunjukkan seberapa besar pelanggan puas terhadap suatu layanan atau produk yang disajikan oleh perusahaan [2]. Tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memahami dan memenuhi harapan konsumennya, yang pada akhirnya dapat menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif di pasar global [3]. Tercapainya kepuasan pelanggan mampu menjadikan pelanggan lebih setia untuk menggunakan produk atau layanan dari perusahaan. Hal ini secara langsung dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dalam bersaing dengan para kompetitornya [4]. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui beberapa cara, seperti meningkatkan pengalaman pelanggan terhadap produk atau layanan yang disajikan, mempertahankan konsistensi kualitas produk atau layanan, fokus untuk meningkatkan produk atau layanan yang kurang dan sering mendapat keluhan dari pelanggan, serta merespons saran dari pelanggan [5].

Kepuasan pelanggan dari perusahaan dapat dianalisa secara terstruktur menggunakan beberapa metode. Pertama, menganalisa kualitas layanan dari sebuah jasa atau produk. Nilai dari suatu kinerja pada layanan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menunjukkan seberapa besar kualitas dari layanan produk atau jasa yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dimilikinya [6]. Kualitas dapat diartikan sebagai kumpulan atribut atau karakteristik yang dimiliki oleh suatu produk atau layanan, yang mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada konsumen [7]. Aspek dalam menentukan kualitas sebuah layanan produk atau jasa antara lain: performa, kehandalan, kemudahan, dan estetika [5]. Evaluasi terhadap kualitas layanan dapat dilakukan melalui pendekatan tertentu, seperti metode SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Metode Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry untuk sektor non medis pada 1985. Metode ini digunakan untuk menganalisa kualitas dari sebuah layanan yang dimiliki oleh perusahaan dengan parameter yang distandarisasi. Model SERVQUAL berperan dalam memengaruhi lima dimensi utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu aspek fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati terhadap kebutuhan konsumen [8]. Sementara, Metode CSI adalah indeks yang digunakan untuk menganalisa kepuasan konsumen melalui survey yang dilakukan terhadap responden. Metode ini menganalisa kepuasan konsumen melalui pembobotan skor dan perhitungan rata-rata dari ekspektasi konsumen [9], [10]. Dari kedua metode, Servqual dipilih karena mampu mendalami kebutuhan pelanggan melalui 5 dimensi kepuasan pelanggan. Metode Servqual mampu mengidentifikasi kesenjangan dari kelemahan kualitas pelayanan untuk dianalisa dan mengetahui perbaikannya [8]. Selain digunakan dalam sektor layanan konsumen langsung (B2C), pendekatan Servqual juga telah banyak diterapkan dalam konteks hubungan bisnis antar perusahaan (B2B) [11]. Hal ini karena Servqual mampu menangkap secara rinci perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan perusahaan terhadap kualitas layanan yang diterima. Hal ini dapat menjadi kelebihan dibandingkan metode CSI yang bersifat kuantitatif dan tidak mendalami aspek spesifik dari kebutuhan pelanggan.

Langkah kedua, untuk mengevaluasi kebutuhan pelanggan dan kualitas pelayanan lebih mendalam, penelitian ini menggunakan model *Importance Performance Analysis* (IPA). Model ini memungkinkan metode Servqual berjalan lebih optimal karena tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari suatu layanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat dianalisa lebih spesifik dan mendalam. Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Martilla dan James pada 1977. Metode IPA memungkinkan kepuasan pelanggan dapat terukur melalui dua komponen utama: Tingkat kepentingan dari layanan, dan tingkat kinerja dari suatu layanan [12].

Ketiga, untuk mengetahui cara memperbaiki permasalahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan lebih mendalam dan mendasar, penelitian ini menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) berupa *Why Analysis*. Metode ini digunakan untuk memahami kebutuhan pelanggan melalui pertanyaan 5W, untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan [13]. Menggunakan metode ini dapat mengetahui cara dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan untuk segera diperbaiki dan ditangani [14].

Dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, telah banyak penelitian yang telah membahas mengenai metode Servqual, IPA, dan RCA untuk kebutuhan analisis kepuasan pelanggan. Pada penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen di industri pengiriman barang, menunjukkan program yang dijalankan memenuhi kriteria Servqual, serta memiliki nilai positif ketika diuji menggunakan IPA dan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan pada industri [15]. Penelitian lain menunjukkan bahwa metode RCA mampu mengetahui akar permasalahan dari pengujian produk sehingga perencanaan strategi dapat dijalankan dengan baik [16]. Metode IPA juga berhasil digunakan dalam menganalisa tingkat persentase kepuasan konsumen dalam sistem *e-library* dengan tingkat persentase sebesar 60,31%. Metode ini juga berhasil menganalisa posisi kuadran pada objek penelitian sehingga dapat diketahui kelebihan yang membuat pelanggan puas [9].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menilai permasalahan yang dihadapi PT XYZ. Sebuah perusahaan dalam industri kemasan fleksibel, yang selama enam bulan terakhir telah menerima 93 keluhan terkait cacat produk, seperti kebocoran, delaminasi, dan masalah pada seal serta kualitas potongan. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa sejumlah pelanggan memilih untuk menghentikan kerja sama dengan PT XYZ dan perusahaan mengalami kerugian dengan total 6.24% dari omset. Kondisi ini menjadi perhatian serius karena dapat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berdampak langsung terhadap citra dan kepercayaan terhadap perusahaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan belum dilaksanakan secara optimal, yang kemungkinan besar disebabkan oleh ketiadaan analisis yang terstruktur dan mendalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Melalui penerapan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Root Cause Analysis* (RCA), Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas layanan dalam proses penanganan keluhan, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman baru dalam menangani permasalahan kualitas layanan di PT XYZ, tetapi juga dapat menjadi landasan untuk pengembangan kebijakan dan perbaikan berkelanjutan di industri kemasan. Analisis mendalam ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan IPTEK di bidang manajemen kualitas layanan dan menjadi referensi untuk studi lebih lanjut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam penanganan keluhan pelanggan di PT XYZ?
2. Layanan apa saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dan dipertahankan untuk meminimasi jumlah keluhan dari pelanggan?
3. Apa saja rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam menangani keluhan pelanggan di PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas layanan dalam menangani keluhan pelanggan di PT XYZ.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Menganalisis prioritas perbaikan, peningkatan, dan pemeliharaan layanan yang paling berpengaruh dalam upaya mengurangi keluhan pelanggan
3. Memberi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dalam menangani keluhan pelanggan di PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dunia pendidikan, khususnya dalam bidang Teknologi Industri Cetak Kemasan, terutama terkait dengan penerapan dan pengelolaan manajemen kualitas.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya *Customer Solution Manager*, Divisi Sales, dan Divisi *Quality Control* (QC). Adapun manfaat yang dimaksud antara lain sebagai berikut:

- a. Mendapatkan nilai evaluasi dari kepuasan pelanggan di PT XYZ.
- b. Menganalisis berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kualitas layanan dalam penanganan keluhan di PT XYZ.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penetapan ruang lingkup dan batasan masalah diperlukan untuk memastikan agar pembahasan dalam penelitian ini tetap fokus, terarah, dan menghindari kesalahpahaman bagi pembaca. Adapun ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Penelitian tidak mencakup analisis biaya dalam proses penanganan keluhan.
2. Nilai evaluasi yang dihasilkan bersifat rekomendatif dan ditujukan sebagai acuan peningkatan performa pelayanan di PT XYZ.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis dengan menggunakan metode SERVQUAL, menyatakan bahwa pelayanan terhadap penanganan komplain di PT XYZ masih belum memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan skor SERVQUAL pada *Gap 5* dengan rumus Persepsi (P) – Ekspektasi (E) yang dapat dilihat pada tabel 4.8, dimana setiap dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* dengan 9 atribut layanan yang disebar melalui kuesioner kepada 36 responden memiliki nilai *Gap negatif*, dengan rata-rata -0.582. Maka, dapat dikatakan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan dalam menangani keluhan.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan IPA menggunakan diagram kartesius, terdapat empat kuadran yang ditunjukkan. Kuadran A (prioritas perbaikan) menunjukkan terdapat dua atribut layanan yang perlu untuk dilakukan perbaikan oleh perusahaan karena kinerja yang diberikan masih jauh dengan harapan pelanggan, atribut tersebut yaitu informasi yang disampaikan Staf mengenai status keluhan kurang akurat dan Staf kurang cepat merespon terkait keluhan. Kuadran B (perlu dipertahankan) menunjukkan satu atribut layanan yang kualitasnya harus dipertahankan karena sudah memenuhi harapan pelanggan, yaitu atribut layanan *pickup* untuk barang keluhan. Kuadran C (prioritas rendah), atribut layanan tersebut yaitu konsistensi staf dalam memberikan solusi yang memuaskan untuk setiap keluhan, waktu staf dalam memberikan solusi terhadap keluhan, dan pemahaman staf dalam menangani keluhan, berarti bahwa kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan dalam waktu dekat. Selanjutnya, Kuadran D (terlalu berlebihan) memiliki tiga atribut layanan yaitu pelanggan merasa dilindungi dan diperhatikan selama proses penanganan keluhan, solusi yang ditawarkan dan diaplikasikan sudah mengatasi keluhan,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan kesediaan dan perhatian staf dalam mendengarkan keluhan pelanggan, berarti bahwa atribut layanan ini memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja perusahaan terlalu tinggi, sehingga perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengurangi intensitas upaya pada layanan ini.

3. Analisis dengan RCA menggunakan teknik *Why Analysis* berdasarkan prioritas atribut layanan pada diagram kartesius berhasil mengidentifikasi akar permasalahan, serta mengembangkan solusi perbaikan terhadap atribut layanan yang perlu diperbaiki di PT XYZ. Analisis ini mengungkap akar dari permasalahan pada atribut layanan informasi yang disampaikan Staf mengenai status keluhan kurang akurat (P3) dan Staf kurang cepat merespon terkait keluhan (P4). Akar permasalahan pada atribut P3 yaitu dikarenakan Staf yang terlibat kurang memiliki rasa tanggung jawab khusus untuk *update* data, sehingga rekomendasi perbaikan yang didapatkan adalah mendisiplinkan peraturan yang sudah berlaku, melakukan *refreshment* pengetahuan produk dan kualitas secara berkala, melakukan evaluasi sistem secara berkala, serta menerapkan sistem *reward* dan *punishment*. Selanjutnya pada atribut P4 yaitu dikarenakan belum ada *guide* atau *standard quality* produk dari Divisi *Quality Control*, sehingga didapatkan rekomendasi perbaikannya yaitu membuat dokumen *standard quality* dan intruksi kerja terkait respon atau tanggapan terhadap keluhan yang diberikan *customer*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diusulkan untuk penelitian selanjutnya:

1. Mempertimbangkan penggunaan Metode Statistik Inferensial, seperti analisis regresi atau model persamaan struktural, untuk menguji hubungan kausal antara dimensi pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.
2. Memperluas cakupan responden dengan melibatkan pelanggan yang tidak mengajukan keluhan agar dapat memperoleh gambaran secara menyeluruh.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Mengkaji lebih jauh dampak keluhan pelanggan dari sisi ekonomi. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis potensi kerugian finansial yang timbul akibat ketidakpuasan pelanggan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Administrator, “agar-tetap-bertumbuh-di-tengah-tantangan-dan-inovasi,” indonesia.go.id.
- [2] C. M. Frennea, V. Mittal, and J. H. Liedtke, “Customer Satisfaction, Loyalty Behaviors, and Firm-Financial Performance: What 30 Years of Research Tells Us Carly Frennea Vikas Mittal.” [Online]. Available: <https://ssrn.com/abstract=2996330>
- [3] H. Uvet, “Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study,” *Operations and Supply Chain Management*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [4] S. Oktaviani and E. Hernawan, “Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Lunica,” 2022. [Online]. Available: <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>
- [5] F. Azhar, Uli Wildan Nuryanto, Abdul Rasyid, Markus Asta Patma Nugraha, and Sutrisno, “Role of Product Quality and Price on Purchase Decision of Goox Products,” *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 9, no. 1, pp. 100–105, Feb. 2023, doi: 10.35870/jemsi.v9i1.900.
- [6] B. Catur Sukma and H. Murwanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, vol. 21, no. 3, pp. 300–309, 2023.
- [7] R. Lina, “Improving Product Quality and Satisfaction as Fundamental Strategies in Strengthening Customer Loyalty,” 2022.
- [8] A. Jonkisz, P. Karniej, and D. Krasowska, “SERVQUAL method as an ‘old new’ tool for improving the quality of medical services: A literature review,” Oct. 01, 2021, *MDPI*. doi: 10.3390/ijerph182010758.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- [9] M. Luthfi Hamzah, L. Anisa Hultari, and A. Ayu Purwati, "Analysis Of E-Library Based On Level Of User Satisfaction Using Eucs And Ipa Methods." [Online]. Available: <http://katalog-pustaka.iainbukittinggi.ac.id>.
- [10] "Enhancing Customer Loyalty Through Quality Of Service: Effective Strategies To Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, And Engagement," *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, May 2023, doi: 10.56726/irjmets38104.
- [11] J. Haryanto, R. Y. H. Silitonga, and M. Setiawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI," *Journal of Integrated System*, vol. 6, no. 2, pp. 197–209, Dec. 2023, doi: 10.28932/jis.v6i2.6587.
- [12] B. Phadermrod, R. M. Crowder, and G. B. Wills, "Importance-Performance Analysis based SWOT analysis," *Int J Inf Manage*, vol. 44, pp. 194–203, Feb. 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009.
- [13] "Research on the influence of hospitalization satisfaction of surgical patients based on 5W1H theory."
- [14] A. Ijlal Muzakki, "Proposed Repair to Minimize the Difference of Delivery Items Using Fishbone and 5W + 1H." [Online]. Available: <http://ojs.stiami.ac.id>
- [15] N. Nurwahyudi and E. Rimawan, "Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using servqual, ipa and fmea methods," *Pomorstvo*, vol. 35, no. 1, pp. 109–117, Jun. 2021, doi: 10.31217/p.35.1.12.
- [16] A. Pacana and D. Siwec, "materials Universal Model to Support the Quality Improvement of Industrial Products," 2021, doi: 10.3390/ma.
- [17] A. Reza Nugraha, M.Dzikron, and Iyan Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 9–16, Jul. 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.

- [18] K. C. Wijaya and G. G. R. Gunadi, “Identifikasi Penyebab Menurunnya Efektivitas Kondensor PLTGU dengan RCA,” *Jurnal Mekanik Terapan*, vol. 5, no. 1, pp. 65–70, Apr. 2024, doi: 10.32722/jmt.v5i1.6544.
- [19] M. Pringgo Prayetno, T. Chandra, R. Putra, I. Bisnis, D. Teknologi, and P. Indonesia, “Service Quality Analysis Of Business Consultants Using IPA And CSI Methods (Case Study On CV. ABC) Analisis Kualitas Pelayanan Konsultan Bisnis Menggunakan Metode IPA Dan CSI (Studi Kasus Pada CV. ABC),” 2023. [Online]. Available: <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- [20] O. : Maulana, H. Hasyim, H. Purnamasari, E. Priyanti, and U. S. Karawang, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu,” Bulan Agustus Tahun, 2021.
- [21] F. Kurniasari and E. Kusumaningtyas Sugiyanto, “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang),” 2020.
- [22] S. Imanuela Laetitia, E. Alexandrina, S. Fajar Ardianto, and I. Komunikasi dan Bisnis LSPR, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place,” vol. 5, no. 1, p. 2021.
- [23] S. Rahi, M. A. Ghani, and A. H. Ngah, “Factors propelling the adoption of internet banking: the role of e-customer service, website design, brand image and customer satisfaction,” 2020.
- [24] N. Manajemen *et al.*, “Peran Pengelolaan Pemulihan Layanan (Managing Service Recovery) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syraiah Di Indonesia”, doi: 10.8734/mnmae.v1i2.359.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- [25] “Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>”, doi: 10.62872/9p9tjv41.
- [26] Philip. Kotler, K. Lane. Keller, and Alexander. Chernev, *Marketing management*. Pearson Education Limited, 2022.
- [27] J. I. Ekonomi, A. Widodo, M. Zaky, and W. Azizi, “Fokus Ekonomi Integrasi Servqual Dan Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Ukm Produk Kerajinan Kabupaten Rembang”, [Online]. Available: <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- [28] K. Muhammad, M. Yafi, H. M. Anggreani, and M. M. Yafi, “Artikel Nusantara Technology and Engineering Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah ‘X’),” *NTER*, vol. 1, no. 2, pp. 54–61, 2024, [Online]. Available: <https://journal.unusida.ac.id/index.php/nter/>
- [29] S. Wibowo and N. Muflihah, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang,” *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, Feb. 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [30] L. Dian Anggraini, P. Deoranto, and D. Morita Ikasari, “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And Customer Satisfaction Index.”
- [31] A. Reza Nugraha, M. Dzikron, and Iyan Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Riset Teknik Industri*, pp. 9–16, Jul. 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- [32] M. H. Hakim, N. R. Ramadani, and K. W. Wirakusuma, "Analisis Peningkatan Kualitas Air Minum Dalam Kemasan Menggunakan Integrasi Six Sigma dan Failure Mode and Effect Analysis," *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, vol. 5, no. 2, p. 63, Oct. 2024, doi: 10.52759/inventory.v5i2.202.
- [33] K. Wibowo, "Analisa dan Evaluasi : Akar Penyebab dan Biaya Sisa Material Konstruksi Proyek Pembangunan Kantor Kelurahan di Kota Solo, Sekolah, dan Pasar Menggunakan Root Cause Analysis (RCA) dan Fault Tree Analysis (FTA)," 2018.
- [34] K. Marito Manullang, R. Stefani Br Tambunan, J. Togar Sitorus, B. Pratama Sitanggang, and R. Christian Sipayung, "Manajemen Strategi Berbasis Root Cause Analysis: Solusi Efektif Untuk Permasalahan Akuntansi," 2025.
- [35] A. E. Syavina, I. Sartika, E. Maghfiroh, and D. Priharsari, "Rekomendasi Sustainable Business Process menggunakan Prinsip Lean Management (Studi Kasus: Kafe Lokal Kota Malang)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 2023. [Online]. Available: www.cvalfabeta.com
- [37] L. Lin, H. Han, W. Yan, S. Nakayama, and X. Shu, "Measuring Spatial Accessibility to Pick-Up Service Considering Differentiated Supply and Demand: A Case in Hangzhou, China," *Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, no. 12, 2019, doi: 10.3390/su11123448.
- [38] J. Cambra-Fierro, I. Melero-Polo, and F. Javier Sese, "Can complaint-handling efforts promote customer engagement," *Service Business*, vol. 10, no. 4, pp. 847–866, Dec. 2016, doi: 10.1007/s11628-015-0295-9.
- [39] F. V. Morgeson, G. T. M. Hult, S. Mithas, T. Keiningham, and C. Fornell, "Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship,” *J Mark*, vol. 84, no. 5, pp. 79–99, Sep. 2020, doi: 10.1177/0022242920929029.

- [40] J. Van Dael, T. W. Reader, A. Gillespie, A. L. Neves, A. Darzi, and E. K. Mayer, “Learning from complaints in healthcare: A realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights,” Aug. 01, 2020, *BMJ Publishing Group*. doi: 10.1136/bmjqs-2019-009704.
- [41] D. Istanbuluoglu, “Complaint handling on social media: The impact of multiple response times on consumer satisfaction,” *Comput Human Behav*, vol. 74, pp. 72–82, Sep. 2017, doi: 10.1016/j.chb.2017.04.016.
- [42] V. D. Trung, Y. C. Toh, S. Mishra, L. A. Ngoc, and P. T. Vi, “MACCHIEF—Machine learning-based Algorithm Classification for Complaint Handling and Improved Efficiency in Firms,” in *Proceedings of the Eighth International Conference on Research in Intelligent Computing in Engineering*, PTI, Feb. 2022, pp. 99–103. doi: 10.15439/2023r56.
- [43] M. van Mulken and L. Heslenfeld, “Improving Complaint Handling: The Rhetorical Turn in Defensive and Accommodative Strategies,” *Business and Professional Communication Quarterly*, 2025, doi: 10.1177/23294906241308523.
- [44] S. Valentini, C. Orsingher, and A. Polyakova, “Customers’ emotions in service failure and recovery: a meta-analysis,” *Mark Lett*, vol. 31, no. 2–3, pp. 199–216, Sep. 2020, doi: 10.1007/s11002-020-09517-9.
- [45] L. V. Ngo, T. N. Q. Nguyen, N. T. Tran, and W. Paramita, “It takes two to tango: The role of customer empathy and resources to improve the efficacy of frontline employee empathy,” *Journal of Retailing and Consumer Services*, vol. 56, Sep. 2020, doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102141.



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Harapan

Correlations											
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.760**	.653**	.549**	.605**	.477**	.743**	.726**	.479**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.008	.000	.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.760**	1	.708**	.596**	.656**	.669**	.806**	.696**	.607**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.653**	.708**	1	.787**	.724**	.504**	.823**	.818**	.677**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.549**	.596**	.787**	1	.860**	.684**	.806**	.879**	.809**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.605**	.656**	.724**	.860**	1	.832**	.829**	.722**	.784**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.477**	.669**	.504**	.684**	.832**	1	.649**	.550**	.561**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.005	.000	.000		.000	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.743**	.806**	.823**	.806**	.829**	.649**	1	.832**	.857**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.726**	.696**	.818**	.879**	.722**	.550**	.832**	1	.754**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.479**	.607**	.677**	.809**	.784**	.561**	.857**	.754**	1	.840**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.774**	.839**	.866**	.900**	.907**	.769**	.948**	.899**	.840**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Uji Validitas Kenyataan

		Correlations									
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.743**	.811**	.827**	.788**	.598**	.794**	.849**	.727**	.896**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P02	Pearson Correlation	.743**	1	.742**	.752**	.713**	.683**	.823**	.705**	.849**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P03	Pearson Correlation	.811**	.742**	1	.790**	.861**	.702**	.811**	.740**	.818**	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P04	Pearson Correlation	.827**	.752**	.790**	1	.840**	.714**	.791**	.798**	.725**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P05	Pearson Correlation	.788**	.713**	.861**	.840**	1	.744**	.749**	.756**	.723**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P06	Pearson Correlation	.598**	.683**	.702**	.714**	.744**	1	.736**	.554**	.584**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P07	Pearson Correlation	.794**	.823**	.811**	.791**	.749**	.736**	1	.709**	.742**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P08	Pearson Correlation	.849**	.705**	.740**	.798**	.756**	.554**	.709**	1	.600**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.727**	.849**	.818**	.725**	.723**	.584**	.742**	.600**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)										
	N										

Lampiran 4 Uji Validitas Kenyataan (Lanjutan)

N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P09	Pearson Correlation	.727**	.849**	.818**	.725**	.723**	.584**	.742**	.600**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.896**	.881**	.924**	.912**	.911**	.798**	.901**	.840**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

JAKARTA



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Uji Reliabilitas Harapan

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	35.2000	21.131	.712	.955
P02	35.2000	21.062	.797	.951
P03	35.2667	20.202	.823	.949
P04	35.2667	20.340	.870	.947
P05	35.1333	20.602	.881	.946
P06	35.2333	20.875	.701	.956
P07	35.3000	20.079	.932	.944
P08	35.3000	20.838	.872	.947
P09	35.1667	21.040	.797	.950

NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Uji Reliabilitas Kenyataan

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	9

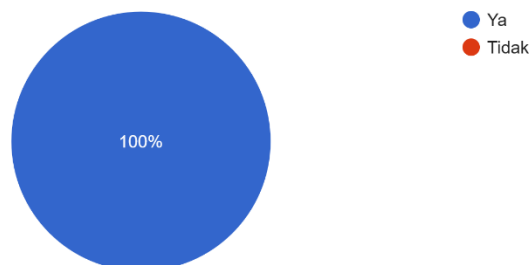
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	31.2333	38.116	.871	.957
P02	31.2667	38.064	.851	.958
P03	31.3000	35.321	.898	.956
P04	31.2667	36.823	.887	.956
P05	31.4667	35.292	.879	.957
P06	31.3333	38.644	.747	.962
P07	31.2333	37.151	.873	.957
P08	31.2667	38.961	.803	.960
P09	31.2333	36.875	.815	.959

Lampiran 7 Kuesioner Pelanggan

Apakah anda pernah mengajukan komplain terhadap kualitas produk yang buruk atau defect pada PT XYZ?

36 responses



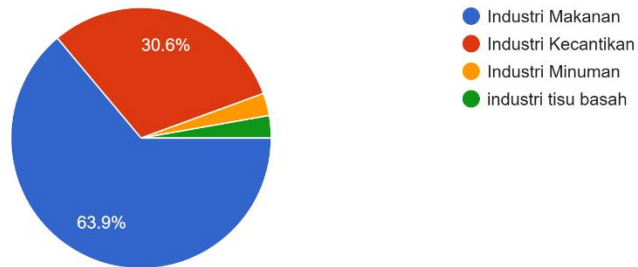


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

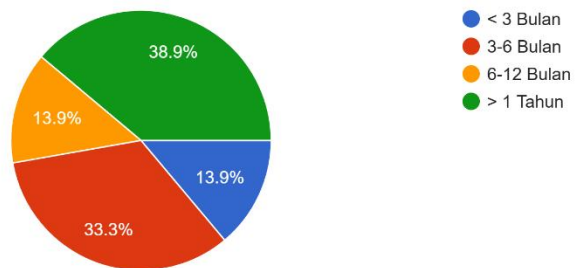
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

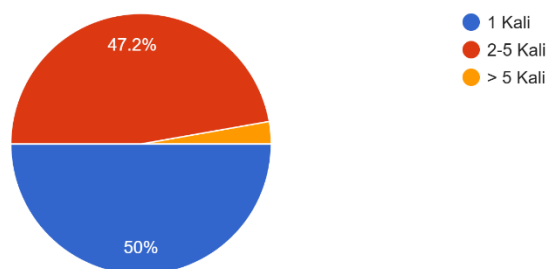
Jenis Bisnis
36 responses



Sudah berapa lama menjadi customer PT XYZ?
36 responses



Seberapa sering Anda mengajukan komplain?
36 responses





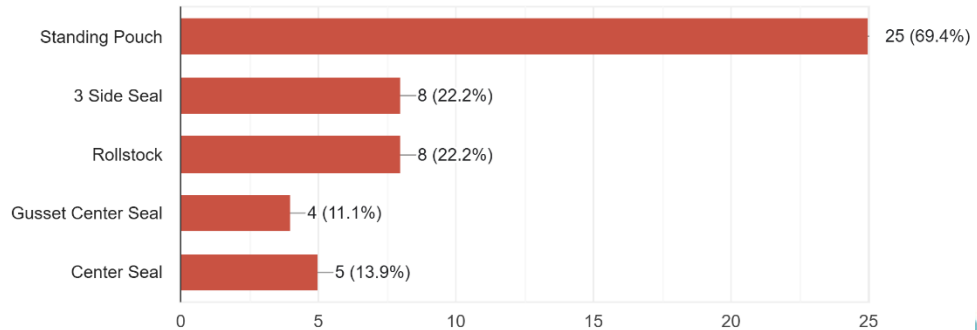
Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

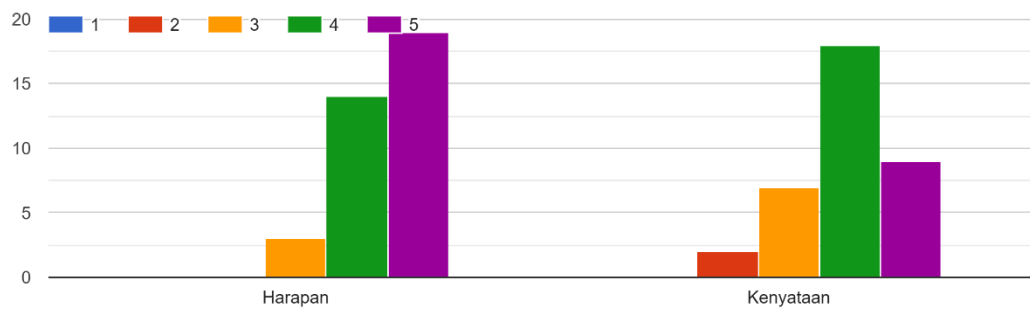
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jenis kemasan apa yang pernah Anda order?

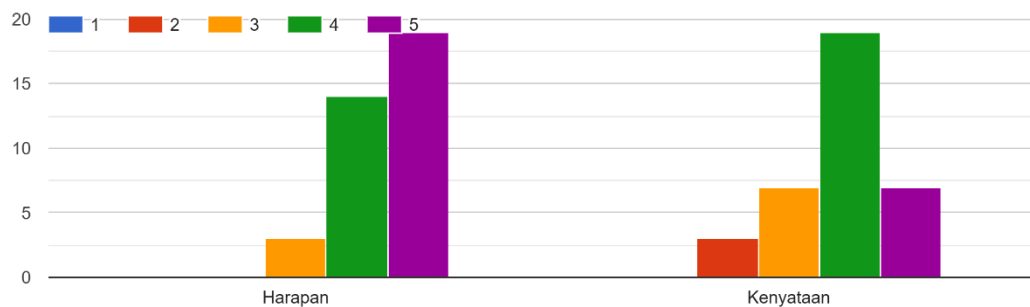
36 responses



Kesediaan dan perhatian staff dalam mendengarkan keluhan pelanggan



Pemahaman staff dalam menangani keluhan yang disampaikan pelanggan



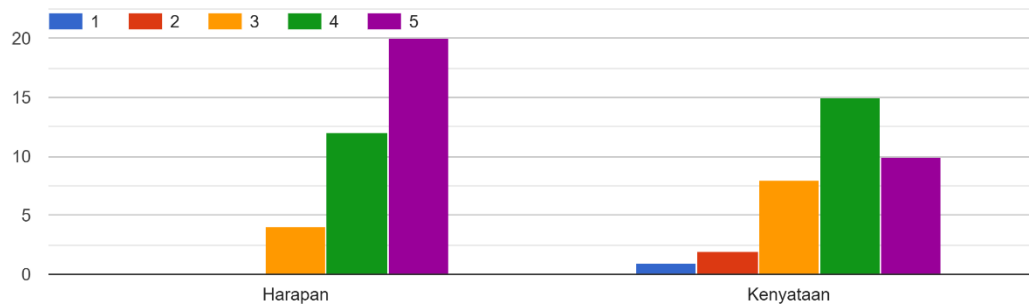


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

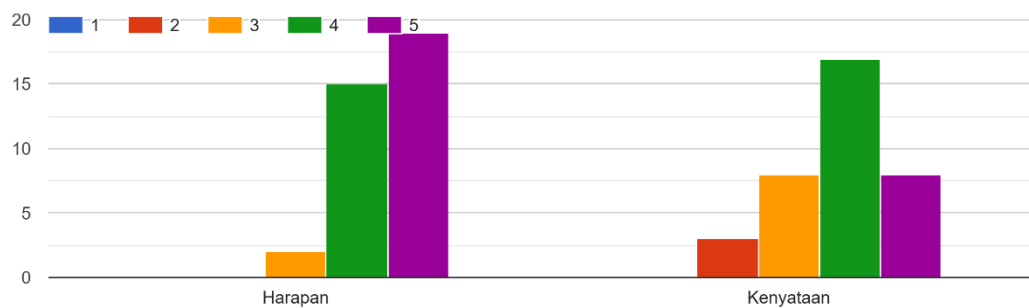
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Seberapa konsisten para staff dalam memberikan solusi yang memuaskan untuk setiap komplain yang Anda ajukan?



Apakah Anda merasa bahwa para staff selalu memberikan informasi yang akurat mengenai status komplain Anda?



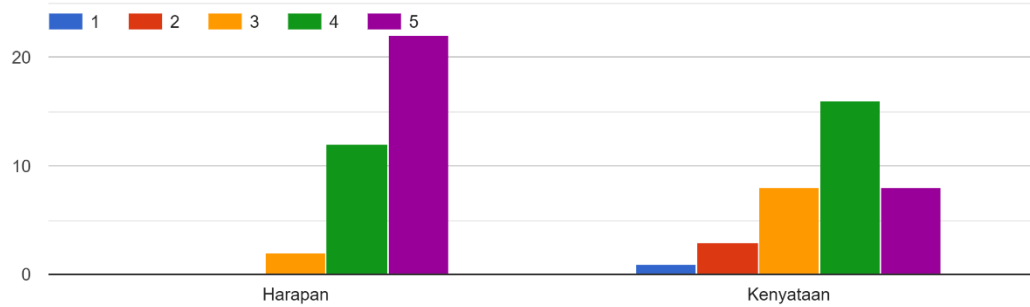


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

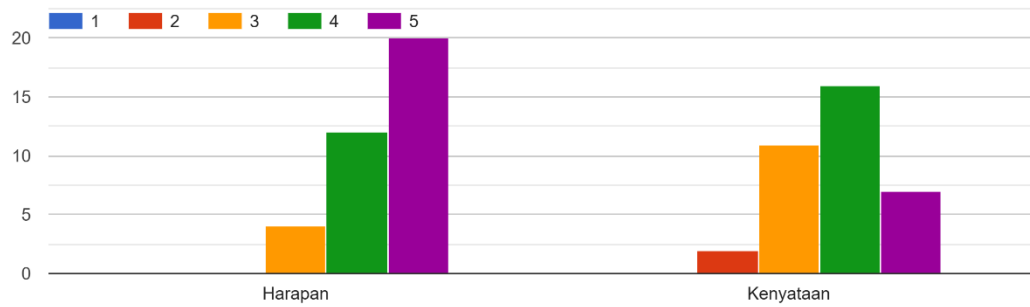
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

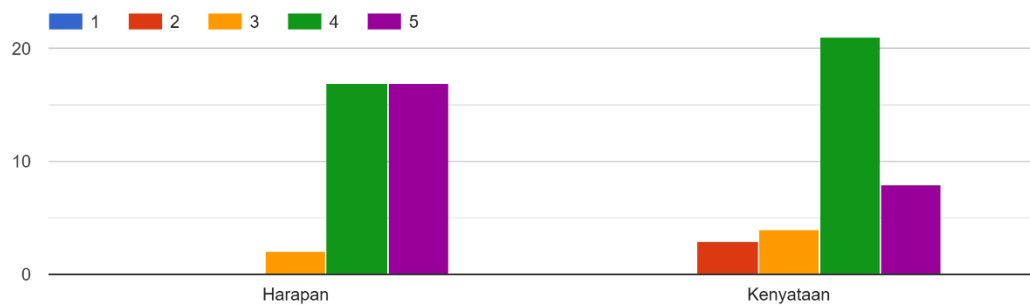
Apakah waktu staff dalam merespon komplain sudah sesuai dengan keinginan Anda?



Apakah waktu staff dalam memberikan solusi terhadap komplain sudah sesuai dengan keinginan Anda?



Seberapa baik Anda merasa dilindungi dan diperhatikan selama proses penanganan komplain?



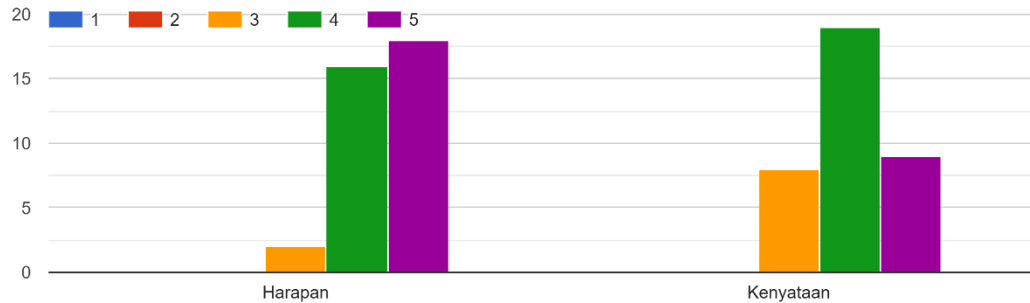


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

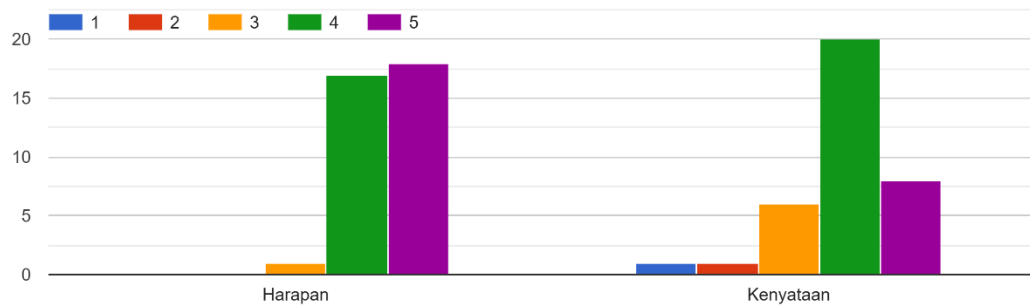
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Apakah solusi yang ditawarkan dan diaplikasikan sudah mengatasi keluhan Anda?



Apakah layanan pickup untuk barang yang dikomplain sudah cukup baik?



Lampiran 8 Uji Hipotesis T-Test Independen

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN1	4.4722	.55990	36
KENYATAAN1	3.9167	.87423	36

Correlations

		HARAPAN1	KENYATAAN1
HARAPAN1	Pearson Correlation	1	.375 [*]
	Sig. (2-tailed)		.024
	N	36	36
KENYATAAN1	Pearson Correlation	.375 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.024	
	N	36	36

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN2	4.4444	.69465	36
KENYATAAN2	3.8611	.99003	36

Correlations

		HARAPAN2	KENYATAAN2
HARAPAN2	Pearson Correlation	1	.259
	Sig. (2-tailed)		.128
	N	36	36
KENYATAAN2	Pearson Correlation	.259	1
	Sig. (2-tailed)	.128	
	N	36	36



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN3	4.4722	.60880	36
KENYATAAN3	3.8333	.87831	36

Correlations

		HARAPAN3	KENYATAAN3
HARAPAN3	Pearson Correlation	1	.312
	Sig. (2-tailed)		.064
	N	36	36
KENYATAAN3	Pearson Correlation	.312	1
	Sig. (2-tailed)	.064	
	N	36	36

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN5	4.4444	.69465	36
KENYATAAN5	3.7778	.83190	36

Correlations

		HARAPAN5	KENYATAAN5
HARAPAN5	Pearson Correlation	1	.472**
	Sig. (2-tailed)		.004
	N	36	36
KENYATAAN5	Pearson Correlation	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	36	36

**.

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN7	4.4444	.60684	36
KENYATAAN7	4.0278	.69636	36

Correlations

		HARAPAN7	KENYATAAN7
HARAPAN7	Pearson Correlation	1	.173
	Sig. (2-tailed)		.314
	N	36	36
KENYATAAN7	Pearson Correlation	.173	1
	Sig. (2-tailed)	.314	
	N	36	36

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN9	4.4444	.65222	36
KENYATAAN9	3.8333	.84515	36

Correlations

		HARAPAN9	KENYATAAN9
HARAPAN9	Pearson Correlation	1	.294
	Sig. (2-tailed)		.082
	N	36	36
KENYATAAN9	Pearson Correlation	.294	1
	Sig. (2-tailed)	.082	
	N	36	36

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN4	4.5556	.60684	36
KENYATAAN4	3.7500	.99642	36

Correlations

		HARAPAN4	KENYATAAN4
HARAPAN4	Pearson Correlation	1	.425**
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	36	36
KENYATAAN4	Pearson Correlation	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	36	36

**.

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN6	4.4167	.60356	36
KENYATAAN6	3.9444	.82616	36

Correlations

		HARAPAN6	KENYATAAN6
HARAPAN6	Pearson Correlation	1	.449**
	Sig. (2-tailed)		.006
	N	36	36
KENYATAAN6	Pearson Correlation	.449**	1
	Sig. (2-tailed)	.006	
	N	36	36

**.

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
HARAPAN8	4.4444	.65222	36
KENYATAAN8	3.9444	.82616	36

Correlations

		HARAPAN8	KENYATAAN8
HARAPAN8	Pearson Correlation	1	.471**
	Sig. (2-tailed)		.004
	N	36	36
KENYATAAN8	Pearson Correlation	.471**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	36	36

**.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Dokumentasi Brainstorming dan Rekomendasi Perbaikan oleh Expert



Lampiran 10 Rekomendasi Perbaikan dari Expert

1.	Topik Diskusi	
	Rekomendasi Perbaikan untuk Penyebab Akar Masalah yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Keluhan.	
2.	Expert	
	Nama	: Isa Yayang Salsabila
	Perusahaan	: Epac Flexible Indonesia
3.	Akar Permasalahan 1	Rekomendasi Perbaikan
	Staff yang terlibat kurang memiliki rasa tanggung jawab khusus untuk <i>update data</i> .	Mendisiplinkan peraturan yang sudah berlaku, melakukan <i>refreshment</i> pengetahuan produk dan kualitas secara berkala, melakukan evaluasi sistem secara berkala, serta menerapkan sistem <i>reward</i> dan <i>punishment</i> .
4	Akar Permasalahan 2	Rekomendasi Perbaikan
	Belum ada <i>guide</i> atau <i>standard quality</i> produk dari Divisi <i>Quality Control</i> .	Membuat dokumen <i>standard quality</i> sebagai acuan dan membuat instruksi kerja terkait respon atau tanggapan terhadap keluhan customer.

Mahasiswa	Expert
	 ISA
Tanggal : 18 Juni 2025	Tanggal : 19 Juni 2025
Nama : Rahma Wati	Nama : Isa Yayang Salsabila



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 *Logbook* Pembimbing Materi

KEGIATAN BIMBINGAN MATERI

Nama : Rahma Wati
 NIM : 2106411043
 Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penanganan Keluhan dengan Pendekatan Service Quality di PT XYZ.
 Nama Pembimbing : Saeful Imam, M.T

TANGGAL	CATATAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
20/02/2025	Asistensi Bimbingan Abstrak, Kata Pengantar	
10/04/2025	Asistensi Bimbingan Bab 1	
18/05/2025	Asistensi Bimbingan Bab 2	
18/05/2025	Asistensi Bimbingan Bab 3	
25/05/2025	Asistensi Bimbingan Bab 4	
18/06/2025	Asistensi Bimbingan Bab 5	
23/06/2025	Asistensi Final Laporan Skripsi	
23/06/2025	Pengumpulan Laporan Skripsi	



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 *Logbook* Pembimbing Teknis

KEGIATAN BIMBINGAN TEKNIS

Nama : Rahma Wati
 NIM : 2106411043
 Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penanganan Keluhan dengan Pendekatan Service Quality di PT XYZ.
 Nama Pembimbing : Muryeti, S.Si., M. Si

TANGGAL	CATATAN BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
02/06/2025	Asistensi Penulisan Abstrak, Kata Pengantar	W
02/06/2025	Asistensi Penulisan Bab 1	W
02/06/2025	Asistensi Penulisan Bab 2	W
02/06/2025	Asistensi Penulisan Bab 3	W
02/06/2025	Asistensi Penulisan Bab 4	W
18/06/2025	Asistensi Penulisan Bab 5	W
23/06/2025	Asistensi Final Laporan Skripsi	W
23/06/2025	Pengumpulan Laporan Skripsi	W



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

RIWAYAT HIDUP



Rahma Wati lahir di Tangerang, 21 Januari 2003, merupakan anak ketiga dari pasangan Junaedi dan Een. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDI RAWA MEKAR JAYA (lulus 2015), melanjutkan ke SMPN 06 Tangerang Selatan (lulus 2018), kemudian ke SMKN 04 Tangerang Selatan Jurusan Multimedia (lulus 2021). Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta melalui jalur SBMPTN pada Jurusan Teknik Grafika dan Penerbitan, Program Studi Teknologi Industri Cetak Kemasan. Selama masa kuliah, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi dan kepanitiaan, seperti menjadi Staf Divisi Kominfo di Formadiksi PNJ, Vice Project Officer pada Formadiksi Visit tahun 2023. Selain itu, penulis juga menjalani program magang di PT Epac Flexible Indonesia pada tahun 2024 sebagai intern di bidang Quality Control.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**