

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN INDIHOME JAKARTA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**



**Ninda Balqis**

**1172003017**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS  
TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN INDIHOME JAKARTA TIMUR**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)**

**Teknik**



**Ninda Balqis**

**1172003017**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS**

**TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Ninda Balqis

NIM : 1172003017

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Agustus 2021

**HALAMAN PENGESAHAN**


Tugas Akhir ini diajukan oleh :


Nama : Ninda Balqis  
NIM : 1172003017  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan IndiHome Jakarta Timur

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie**

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng (  )

Pembahas 1 : Mirsah Diah Novianti, S.T., M.T., IPM. (  )

Pembahas 2 : Tri Susanto, S.E., M.T. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2021

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dalam penuh suka dan duka ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada sang pembawa cahaya yang telah menerangi manusia dari kegelapan, Rasulullah Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana program sarjana Strata (S-1) di Jurusan Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Jakarta Timur”. Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna dan banyak menemui tantangan dalam penyusunannya. Namun, penulis telah berusaha dengan maksimal dan sebaik mungkin untuk menyusun penelitian ini.

Penulis tidak akan mampu mengerjakan tugas akhir ini tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie sekaligus dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas nasihat, motivasi, arahan dan bimbingan Bapak yang sangat bermanfaat bagi penulis. Penulis tidak akan melupakan kebaikan Bapak. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
4. Ibu Mirsah Diah Novianti dan Bapak Tri Susanto selaku dosen Teknik Industri Universitas Bakrie serta pembahas pada sidang tugas akhir. Terima kasih atas bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak Wijaya Adidarma, Bapak Arief Suharko, Bapak Paulus Tangkere, Bapak Rizal, Bapak Adi dan Ibu Mirsa Diah, dan seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah

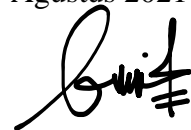
memberikan pengetahuan dan pengarahan kepada penulis.

6. Kepada Bapak Nurrahmat Pradeska selaku Kepala Unit Bisnis Area Penggilingan TELKOM yang telah membantu untuk memberikan akses kepada penulis untuk mendapatkan beberapa data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada keluarga penulis tercinta, Ayah dan Bunda yang sudah memberikan kasih, cinta dan sayang kepada penulis, serta memberikan segala bentuk dukungan kepada penulis, Adik penulis yang telah banyak membantu penulis, mendukung penulis dan menghibur penulis dalam suka dan duka.
8. Terima kasih kepada Aunty Nana dan Uncle Yudist yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Ica, Jihan, Adit, Fahri, dan Arya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Nida selaku sahabat yang selalu memberikan keceriaan serta dukungan.
11. Cut, Alba, Okti, Mita, Febi, Mega, Doni, Sandi, Faqih, Alif, dan Onyx selaku teman seperjuangan penulis selama perkuliahan.
12. Teman-teman angkatan 2017 terima kasih.

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan.

Jakarta,

27 Agustus 2021



Ninda Balqis

1172003017

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ninda Balqis  
NIM : 1172003017  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

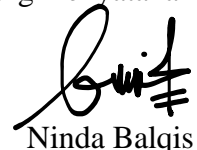
### **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome Jakarta Timur**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Agustus 2021

Yang menyatakan



Ninda Balqis

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan IndiHome  
Jakarta Timur**

Ninda Balqis

---

**ABSTRAK**

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informatika, perusahaan penyedia jasa internet terus berinovasi dalam menciptakan produknya, seperti PT. Telekomunikasi Indonesia mengeluarkan produk *fixed broadband* internet yaitu Indihome. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia. Namun, kualitas pelayanan dari IndiHome memiliki keluhan dari para pelanggannya. Hal ini disebabkan karena adanya adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis nilai gap layanan serta memetakan prioritas atribut yang perlu untuk diperbaiki oleh perusahaan. Adapun metode yang digunakan adalah Servqual Gap Model dan Importance Performance Analysis. Penelitian ini menunjukkan kualitas layanan IndiHome sudah baik dengan persentase sebesar 93% namun belum memenuhi ekspektasi pelanggan dengan nilai tingkat kesenjangan (gap) negatif. Hasil penelitian didapatkan satu atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu terkait sistem layanan IndiHome memberikan jaminan bahwa kekuatan jalur koneksi layanan sesuai dengan paket layanan.

Kata kunci : IndiHome, Pelanggan, Kualitas, Kepuasan, Layanan



**Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction IndiHome  
East Jakarta**

Ninda Balqis

---

**ABSTRACT**

*Align with this technology and informatics advancement, internet service provider continue to innovate by creating different products such as PT. Telekomunikasi Indonesia who providing fixed broadband internet under the Indihome brand. This study aims to analyze the quality of services in IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia. However, the quality of service from IndiHome has complaints from its customers. This is because there is a gap between customer expectations and the services that have been provided. The purpose of this research is to analyze the service gap value and map the priority attributes that are fixed by the company. The methods used are the Servqual Gap Model and Importance Performance Analysis. This research indicate that IndiHome's service quality is good with a percentage of 93% but has not met customer expectations with a negative gap level. The results showed that one attribute that needed to be improved was related to the IndiHome service system providing a guarantee that the strength of the service connection line was in accordance with the service package.*

*Keywords: IndiHome, Satisfaction, Customer, Quality, Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>xiv</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Definisi Jasa .....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Dimensi Jasa .....	8
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.4 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 Metode Servqual.....	15
2.4.1 Analisis Model Konseptual Servqual.....	15
2.5 Importance Perfomance Analysis (IPA) .....	18

2.6	Penelitian Terdahulu .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>22</b>
3.1	Metode Penelitian .....	22
3.2	Objek Penelitian .....	22
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	22
3.4	Jenis Penelitian .....	23
3.5	Sumber Data .....	23
3.6	Uji Validitas .....	23
3.7	Uji Reliabilitas .....	23
3.8	Variabel Penelitian .....	24
3.9	Kerangka Berpikir .....	26
3.10	Diagram Alir Penelitian .....	29
3.10.1	Uraian Diagram Alir Penelitian .....	29
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Profil Perusahaan .....	33
4.2	Pengumpulan Data .....	36
4.3	Karakteristik Responden .....	36
4.5	Uji Statistik .....	37
4.6	Analisis Deskriptif.....	40
4.6.1	Analisis Servqual Gap Model .....	40
4.6.2	Importance Performance Analysis (IPA).....	41
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>49</b>
5.1	Simpulan .....	49
5.2	Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>52</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1</b> Komentar pelanggan IndiHome pada Instagram indihome.telkomjaktim .....	3
<b>Gambar 2. 1</b> Model Konseptual Servqual .....	15
<b>Gambar 2. 2</b> Peta Importance-Performance .....	19
<b>Gambar 3. 1</b> Kerangka Berpikir .....	28
<b>Gambar 3. 2</b> Diagram Alir Penelitian.....	29
<b>Gambar 4. 1</b> Logo IndiHome .....	36
<b>Gambar 4. 2</b> IPA IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia .....	43

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	20
<b>Tabel 3. 1</b> Variabel Penelitian .....	24
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert .....	31
<b>Tabel 4. 1</b> Standar acuan nilai parameter SNR pada Software Embassy .....	34
<b>Tabel 4. 2</b> Standar acuan nilai parameter Attenuation pada Software Embassy .....	35
<b>Tabel 4. 3</b> Karakteristik Responden .....	36
<b>Tabel 4. 4</b> Validitas Tingkat Harapan (Kepentingan) .....	37
<b>Tabel 4. 5</b> Validitas Tingkat Persepsi (Kinerja) .....	38
<b>Tabel 4. 6</b> Reliabilitas Tingkat Harapan (Kepentingan) .....	39
<b>Tabel 4. 7</b> Reliabilitas Tingkat Persepsi (Kinerja) .....	39
<b>Tabel 4. 8</b> Perhitungan Nilai Servqual .....	40
<b>Tabel 4. 9</b> Nilai Rata-rata Tiap Variabel .....	41
<b>Tabel 4. 10</b> Penilaian Tingkat Harapan dan Persepsi .....	42
<b>Tabel 4. 11</b> Atribut Kuadran B .....	44
<b>Tabel 4. 12</b> Atribut Kuadran C .....	45
<b>Tabel 4. 13</b> Rekomendasi Urutan Prioritas Perbaikan .....	46

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Format Kuesioner .....	52
Lampiran 2 Uji Validitas Tingkat Harapan .....	55
Lampiran 3 Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	58
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	60
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi.....	61