

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS
LAYANAN INDIHOME DUAL-PLAY(2P) WILAYAH
JAKARTA TIMUR**

TUGAS AKHIR



CUT ZAHRA MUTIA ULFA

1172003007

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

2021

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN
INDIHOME DUAL-PLAY(2P) WILAYAH JAKARTA
TIMUR**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Teknik**



CUT ZAHRA MUTIA ULFA

1172003007

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

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 : Cut Zahra Mutia Ulfa

NIM : 1172003007

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir diajukan oleh :

Nama : Cut Zahra Mutia Ulfa
NIM : 1172003007
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Indihome
Dual-Play Wilayah 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 : Tri Susanto, S.E.,M.T
Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti,S.T.,M.T.,IPM
Penguji 2 : Wijaya Adidarma,S.T.,M.M
Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 2 Agustus 2022



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, berkat sehat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Selama mengerjakan penelitian Tugas Akhir ini penulis mengalami banyak hambatan dan rintangan namun, terdapat pihak – pihak terkait yang selalu mendukung dan memberikan bantuan kepada penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak terkait, diantaranya adalah :

1. Allah SWT, atas segala tuntunan, kesehatan, kemudahan dan keselamatan yang diberikan kepada penulis sehingga semua dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Alm. Bapak Askari Sulaiman dan Ibu Nani Herawati, selaku kedua orang tua penulis yang tiada hentinya memberikan kepercayaan dan semangat kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Muhammad Ilham Maulana dan Alyaa Ghina selaku adik penulis dan Keluarga besar Hj. Nawli yang memberikan semangat kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir.
4. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
5. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
6. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie
7. Bapak Tri Susanto, S.E, M.T selaku dosen pembimbing penulis atas motivasi, arahan dan nasihat yang disampaikan kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
8. Ibu Mirsa Diah, Bapak Wijaya, Bapak Rizal, Bapak Paulus, Bapak Arief dan Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie lainnya yang

telah memberikan pembelajaran dan bimbingannya selama masa perkuliahan.

9. Bapak Nurrahmat Pradeska selaku bagian dari Indihome di Wilayah Penggilingan Jakarta Timur.
10. Ismi Safira, Shelly Isma, Putri Devy, Dewi dan Rury yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis selama mengerjakan penelitian dan selama perkuliahan.
11. Arham, Irhan, Subhan, Sandiko, Sepuh, Tyas, dan Iqbal selaku sahabat penulis yang selalu menghibur dan memberikan semangat selama mengerjakan Tugas Akhir.
12. Annisa Nur Albasita dan Ninda Balqis selaku teman yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan selama masa perkuliahan, hingga akhir perkuliahan.
13. Teman – teman Teknik Industri angkatan 2017 yang menemani penulis selama proses perkuliahan di Universitas Bakrie.
14. Shabrina selaku adik mentor penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
15. Teman – teman PKL Telkom Habiib, Adit, Enrico, Arfe, Adrian selama dua tahun terakhir dan senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
16. Ka Dini, Ka Bing, dan Ka Rachmi yang senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama mengerjakan Tugas Akhir dan selama perkuliahan.
17. Arum dan Nisa selaku teman rumah yang selalu memberikan semangat kepada penulis
18. Serta pihak lain yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu – persatu

Penulis menyadari bahwa penelitian Tugas Akhir ini belum sempurna, baik segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang memmbangun sangat diharapkan dalam menyempurnakan penelitian Tugas Akhir ini. Saya selaku penulis memohon maaf atas

kesalahan dan kekurangan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Dengan keterbatasan yang dimiliki, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Atas perhatian yang diberikan oleh semua pihak penulis mengucapkan terimakasih.

Jakarta, Februari 2022



Cut Zahra Mutia Ulfa

1172003007

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Cut Zahra Mutia Ulfa
NIM : 1172003007
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 Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Indihome Dual Play
(2p) Wilayah Jakarta Timur**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), 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 :

Yang Menyatakan



Cut Zahra Mutia Ulfa

**Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Indihome Dual-Play (2p)
Wilayah Jakarta Timur**

Cut Zahra Mutia Ulfa

ABSTRAK

Kualitas layanan internet yang diberikan oleh Indihome dengan layanan Indihome 2p masih terdapat Kesenjangan terjadi pada kualitas layanan internet. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL untuk mengetahui bagaimana tingkat kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh P.T Telekomunikasi Indonesia di wilayah Jakarta Timur. Setelah mengetahui bagaimana tingkat kesenjangan yang dirasakan maka akan disusun urutan prioritas perbaikan atribut berdasarkan dari besarnya nilai GAP antara ekspektasi dan persepsi pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Terdapat beberapa kesenjangan yang dirasakan oleh pengguna Layanan Indihome Dual Play yaitu terdapat 11 atribut bernilai negatif dan 9 atribut bernilai positif. Dengan hasil pemetaan pada diagram IPA yaitu terdapat tujuh atribut pada kuadran I dan sisanya tersebar di beberapa kuadran. Nilai Gap tertinggi pada hasil perhitungan Servqual Gap model adalah (-0,74) terdapat pada dimensi tangibles dan responsiveness Berdasarkan hasil, kesenjangan terdapat pada alat pendukung jaringan Internet yaitu router Indihome, pihak indihome yang dinilai kurang bisa menyelesaikan permasalahan pelanggan hingga tuntas. Kesenjangan yang dirasakan oleh pengguna layanan Indihome Dual Play mengenai parameter kualitas jaringan Internet yaitu Bandwidth, Throughput, Packet Loss dan Delay yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diberikan dikarenakan alat pendukung kualitas jaringan internet yang tidak berfungsi dengan baik.

Kata Kunci : Indihome Dual Play, Indihome , SERVQUAL , Kesenjangan Kualitas

**Indihome Dual-Play (2p) Service Quality Gap Analysis for East
Jakarta Wilayah**

Cut Zahra Mutia Ulfa

ABSTRACT

The quality of internet services provided by Indihome with Indihome 2p services is still a gap in the quality of internet services. The method used is the SERVQUAL method to find out the level of gaps in customer expectations and perceptions of the services provided by P.T Telekomunikasi Indihonesia in the East Jakarta area. After knowing how the perceived gap level is, a priority order for attribute improvement will be arranged based on the magnitude of the GAP value between customer expectations and perceptions using the Importance Performance Analysis (IPA) method. There are several gaps felt by Indihome Dual Play Service users, namely there are 11 negative attributes and 9 attributes are positive. With the results of the mapping on the IPA diagram, there are seven attributes in quadrant I and the rest are scattered in several quadrants. The highest Gap value in the calculation results of the Servqual Gap model is (-0.74) in the tangibles and responsiveness dimensions. The gaps felt by Indihome Dual Play service users are the quality parameters of the Internet network, namely Bandwidth, Throughput, Packet Loss and Delay which are obtained not in accordance with what is given due to internet network quality supporting tools that do not function properly.

Keywords: Indihome Dual Play, Indihome, SERVQUAL, Quality Gap

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah :.....	5
1.3 Batasan Masalah :	5
1.4 Tujuan Penelitian :	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas	9
2.1.2 Kualitas Jaringan Internet	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Jasa.....	14
2.2.1 Definisi Jasa	14
2.2.2 Karakteristik Jasa	15
2.2.3 Dimensi Jasa	17
2.3 Kepuasan Pelanggan	21

2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.3.4	Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan	25
2.4	Metode Servqual	26
2.4.1	Analisis Model Gap	26
2.4.2	Pengukuran <i>Servqual</i>	29
2.5	Important Performance Analysis (IPA)	29
2.6	Penelitian Terdahulu	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1	Objek Penelitian.....	33
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1	Populasi Penelitian.....	33
3.2.2	Sampel Penelitian.....	33
3.3	Jenis Penelitian.....	34
3.4	Sumber Data.....	34
3.5	Variabel Penelitian.....	35
3.6	Uji Validitas	37
3.8	Kerangka Berpikir.....	38
3.9	Diagram Alir Penelitian	39
3.9.1	Uraian Diagram Alir	41
BAB IV	45
PEMBAHASAN	45
4.1	Profil Perusahaan	45
4.2	Pengumpulan Data	49
4.3	Karakteristik Responden	49
4.4	Transformasi Data Ordinal ke Interval	58
4.5	Analisis Uji Validitas	58

4.5.1 Uji Validitas Tingkat Harapan(Kepentingan) dan Tingkat Persepsi (Kinerja)	58
4.6 Uji Reliabilitas	60
4.6.1 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan(Kepentingan) dan Tingkat Persepsi (Kinerja)	60
4.7 Analisis Deskriptif	61
4.7.1 Analisis Servqual Gap Model	61
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
DAFTAR PUSTAKA	77
Kuesioner Penelitian.....	76
LAMPIRAN II Hasil data ordinal ke interval	84
Lampiran VI Uji Reliabilitas Kepuasan	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Gaps Model Of Service Quality	28
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	30
Gambar 3. 1 Kerangka Berfikir	39
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Logo Indihome	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	49
Gambar 4. 3 Karakteristik Usia Responden	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	51
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Reaksi Terhadap Layanan	52
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan.....	53
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Terhadap.....	54
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengambilan Keputusan	55
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Terhadap Reaksi Terhadap.....	56
Gambar 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Aspek Sosial.....	57
Gambar 4. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Konten yang Diberikan	57
Gambar 4. 12 Uji reliabilitas tingkat harapan (kepentingan)	61
Gambar 4. 13 Uji reliabilitas tingkat persepsi (kinerja)	61
Gambar 4. 14 Diagram Kartesius	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Daftar Pernyataan	35
Tabel 3. 2 Skala Likert	42
Tabel 4. 1 Uji Validitas Tingkat Harapan (Kepentingan).....	59
Tabel 4. 2 Uji Validitas Tingkat Persepsi (Kinerja)	59
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Nilai Servqual	62
Tabel 4. 4 Nilai Rata - rata Tiap Variabel	64
Tabel 4. 5 Penilaian Tingkat Harapan dan Persepsi	65
Tabel 4. 6 Atribut Kuadran A (I).....	68
Tabel 4. 7 Atribut Kuadran B (II).....	69
Tabel 4. 8 Atribut Kuadran C (III)	69
Tabel 4. 9 Atribut Kuadran D (IV).....	70
Tabel 4. 10 Rekomendasi Urutan Prioritas Perbaikan.....	71