

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DINAS PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN SULUT DENGAN INTEGRASI METODE  
SERVQUAL KANO**

**PRPOPOSAL  
TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh:**

Luis Vigho Kapoyos

20112005



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
2023**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DINAS PERINDUSTRIAN DAN  
PERDAGANGAN SULUT DENGAN INTEGRASI METODE  
SERVQUAL KANO**

**PROPOSAL  
TUGAS AKHIR**

Ditulis untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Teknik  
pada Program Studi Teknik Industri

**Disusun oleh:**

Luis Vigho Kapoyos

20112005



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertadatangan di bawah ini :

Nama : Luis Vigho Kapoyos  
NIM : 20112005  
Tempat/Tanggal Lahir : Tondano / 15 Desember 2000  
Fakultas/Program Studi : Teknik / Teknik Industri

Menyatakan Dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Sulut Dengan Integrasi Metode Servqual Kano yang saya susun adalah hasil karya saya dan bukan hasil kerja orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Seandainya diketahui bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil kerja orang lain maka saya akan bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.



Dosen Pembimbing I

Yulius Raton, S.T., M.Kom

Dekan Fakultas Teknik



Menyetujui,

Co-Pembimbing II

Tryadi Tumewu, ST., M.Sc

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tryadi Tumewu, ST., M.Sc

## LEMBAR PENGESAHAN



### UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA

Nama : Luis Vigho Kapoos  
NIM : 20112005  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Sulut Dengan Integrasi Metode Servqual Kano  
Pembimbing I : Yulius Raton, S.T.,M.Kom.  
Pembimbing II : Tryadi Tumewu, ST., M.Sc

Menyetujui,  
Manado, Juni 2023

Dosen Pembimbing I

**Yulius Raton, S.T.,M.Kom**

Dekan Fakultas Teknik



**Ronald Rachmadi, ST.,MT**

Co-Pembimbing II

**Tryadi Tumewu, ST., M.Sc**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

**Tryadi Tumewu, ST., M.Sc**

## ABSTRAK

Kepuasan masyarakat sangat bergantung dari kualitas layanan yang diberikan. Disperindag merupakan instansi pemerintahan yang salah satu tujuannya untuk melayani masyarakat. Metode *Servqual* dan Model Kano merupakan yang dapat membantu untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan kategori *one-dimensional*, *attractive*, dan *must-be*, berdasarkan 5 dimensi *servqual* yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dalam penelitian, digunakan bantuan masyarakat sebagai responden, metode penentuan jenis sampel yang digunakan adalah *lemmeshow*, hasilnya mendapat 96 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah atribut kuesioner yang digunakan berjumlah 20. Berdasarkan hasil pengolahan data yang di dapat, terdapat 7 atribut yang dianggap penting, *Must-be* 3 atribut, *Attractive* 2 atribut, *One-dimensional* 2 atribut. Untuk perbaikan pertama yang harus ditingkatkan ialah kategori *must-be*, dimana kategori ini terdiri dari 3 atribut yaitu merespon permintaan masyarakat dengan baik dengan nilai *gap* -2,61, memberikan bantuan kepada masyarakat berupa bimbingan teknis dengan nilai *gap* -2,46, peduli terhadap keluhan masyarakat dengan nilai *gap* -2,48.

**Kata Kunci :** Kualitas, *Servqual*, Kano.

## **ABSTRACT**

Community satisfaction is very dependent on the quality of services provided. Disperindag is a government agency whose goal is to serve the community. The Servqual Method and the Kano Model can help determine the level of community satisfaction based on one-dimensional, attractive, and must-be categories, based on 5 servqual dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, community assistance was used as a respondent, the method of determining the type of sample used was lemmeshow, the results obtained 96 respondents and rounded up to 100 respondents. The number of questionnaire attributes used was 20. Based on the results of processing the data obtained, there were 7 attributes that were considered important, 3 Must-be attributes, 2 Attractive attributes, 2 One-dimensional attributes. For the first improvement that must be improved is the must-be category, where this category consists of 3 attributes, namely responding well to community requests with a gap value of -2.61, providing assistance to the community in the form of technical guidance with a gap value of -2.46, caring for public complaints with a gap value of -2.48.

***Key Words : Quality, Servqual, Kano.***

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat karunia serta penyertaanNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan baik.

Dalam penyelesaian Laporan Kerja Praktek ini, tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang ada, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald Rachmadi, ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado yang sudah membantu dalam pengesahan.
3. Tryadi Tumewu, ST., M.Sc selaku Kepala Program Studi Teknik Industri sekaligus Dosen pembimbing II yang sudah membantu peneliti serta memberikan masukan dan saran.
4. Yulius Raton, S.T.,M.Kom selaku Dosen pembimbing I dalam penyusunan proposal tugas akhir yang sudah memberikan motivasi serta masukan dan saran bagi peneliti.
5. Ronaldo Rottie, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing akademik yang selalu membantu peneliti baik saat proses perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Teknik Industri yang sudah membantu dan membimbing dalam akademik.
7. Mama, Papa, Oma, Opa yang selalu memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang dan motivasi kepada peneliti, dan membiarkan peneliti untuk meraih dan mengejar cita-cita.
8. Kekasih Angelia Mandagi yang selalu ada dan selalu memberikan motivasi bagi peneliti dalam penyusunan propsal tugas akhir.
9. Royce Ferdinands Susanto yang selalu memberikan masukan dan membantu peneliti dalam penyusunan propsal tugas akhir.
10. Trivena Suot yang selalu memberikan masukan dan membantu peneliti dalam penyusunan propsal tugas akhir.
11. Teman-teman Teknik Industri 19 yang saling support satu dengan yang lainnya.

Dalam menulis Laporan ini membutuhkan usaha keras, ketekunan dan kesabaran. Penulis mengetahui dengan jelas bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis agar kedepan bisa lebih baik lagi.

Semoga laporan ini bermanfaat untuk untuk pembaca.

Manado, Juni 2023

Luis Vigho Kapoyos



## DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II .....	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Kualitas Jasa .....	6
2.1.1 Kualitas .....	6
2.1.2 Jasa .....	7
2.1.3 Kualitas Layanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2 Service quality.....	10
2.3 Model Kano.....	12
2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	14
2.4.1 Uji Validitas .....	14
2.4.2 Uji Reliabilitas .....	14
2.6 Software SPSS.....	15
2.7 Profil Perusahaan.....	15
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Populasi dan Sampel .....	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Sampel.....	16
3.3 Instrumen Penelitian.....	17
3.4 Langkah Pemecahan Masalah .....	18
BAB IV.....	20
PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Pengumpulan Data.....	20
4.2 Profil Responden .....	20

4.3	Uji Validitas Realibilitas Penelitian..	23
4.3.1	Uji Validitas Kuesioner.....	26
4.3.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	32
4.4	Sevice Quality.....	34
4.5	Model Kano.....	47
BAB V	.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN .....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klasifikasi Model Kano.....	10
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	18
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	21
Gambar 4. 2 Kelas Responden .....	23
Gambar 4. 3 Integrasi Servqual Kano.....	49
Gambar 4. 4 Diagram Kano .....	61

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Evaluasi Kano .....	12
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	24
Tabel 4. 2 Pekerjaan Responden.....	26
Tabel 4. 3 Nilai R Tabel.....	27
Tabel 4. 4 Nilai Uji Validitas <i>Pearson Correlation</i> Kuesioner Positif .....	28
Tabel 4. 5 <i>Tailed</i> Signifikansi Kuesioner Positif .....	30
Tabel 4. 6 Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	32
Tabel 4. 7 Hasil Keseluruhan Alpha Cronbach.....	32
Tabel 4. 8 Nilai Uji Alpha Cronbach .....	32
Tabel 4. 12 Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	34
Tabel 4. 13 Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	35
Tabel 4. 14 Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	36
Tabel 4. 15 Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	37
Tabel 4. 16 Kepuasan Masyarakat Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> .....	38
Tabel 4. 17 Nilai Gap Keseluruhan.....	50
Tabel 4. 18 Perhitungan Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4. 19 Tabulasi Kano.....	52
Tabel 4. 20 Penjumlahan Kategori Kano.....	55
Tabel 4. 19 Analisis Costumer Requirement .....	56
Tabel 4. 20 Analisis Model Kano .....	58
Tabel 4. 22 Perhitungan <i>Extent of Satisfaction</i> .....	59
Tabel 4. 23 Perhitungan <i>Extent of Dissatisfaction</i> .....	60
Tabel 4. 25 Penentuan Kategori dan Bobot Dalam Kano.....	61
Tabel 4. 26 Perhitungan Adjust Importance .....	61
Tabel 4. 32 Interaksi Servqual Kano.....	67
Tabel 4. 33 Usulan Perbaikan Berdasarkan <i>Quality Function Deployment</i> .....	69