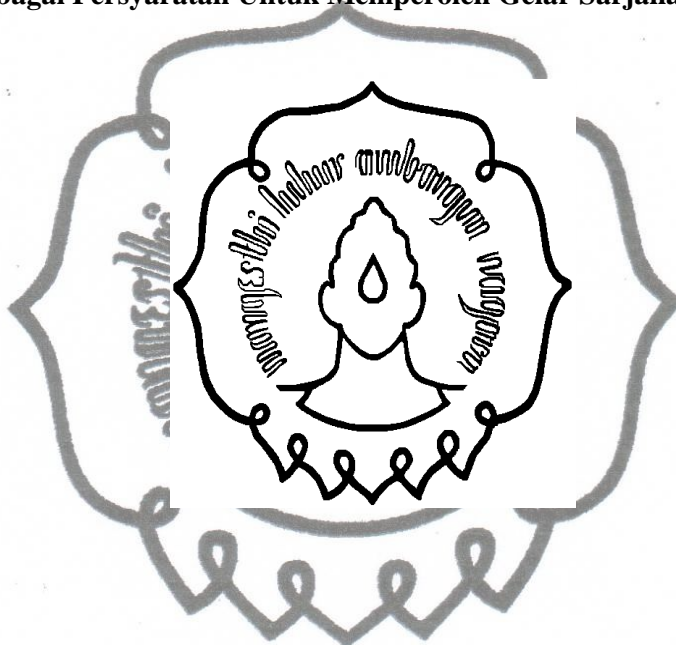


**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KLINIK ORTHOTIK PROSTHETIK KUSPITO
JATEN KARANGANYAR**

**Skripsi
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik**



Ditulis oleh :

**M.SYAFI
I 1308518**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2011

commit to user

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta Shalawat salam kepada Rasulullah SAW contoh suri tauladan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Klinik Orthotik Prostetik Kuspito Jaten Karanganyar” dengan baik. Dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih penulis haturkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan segala berkah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar.
2. Kedua Orang tuaku, Edy Prabowo dan Liliék Winarni atas semua dukungan, mengingatkan walau membandel, bimbingan, dan terutama atas kesabaran serta doanya. Aku sayang Ibu dan Bapakku, anakmu ini insyaAllah akan selalu melakukan yang terbaik untuk kalian.
3. Istriku Aina Aprilia Ary HS, dan Anakku Achmad Akmal Alhakim tercinta atas dukungan dan motivasinya yang tak henti – hentinya mengingatkan ditengah kesibukan ayah.
4. Kakak dan Adikku tersayang, Kris Rahendra dan Diky Gusnanto atas dorongan, dan dukungan serta canda saat aku terpuruk.
5. Ir. Lobes Herdiman, MT., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku Dosen Pembimbing II atas segala kepercayaan, bimbingan, bantuan, kesabaran, dan waktu yang tak ternilai harganya.
6. Ilham Priadythama, ST, MT., selaku Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, bantuan, kesabaran, dan waktu yang tak ternilai harganya.
7. Rahmadiyah Dwi Astuti, ST, MT., selaku Dosen Penguji I atas segala masukan yang diberikan, dan semoga rancangan lantai getar bisa terus bermanfaat khususnya dalam praktikum ruang iklim di Lab.PSKE UNS.
8. Taufiq Rochman, STP, MT., selaku Dosen Penguji II atas segala masukan yang diberikan, dan memberikan kemudahan dalam mendapatkan jadwal baik seminar maupun sidang.

commit to user

9. Ir. Munifah, MSIE, MT., selaku Pembimbing Akademik atas segala bimbingan, kesabaran, dan tidak mempersulit mahasiswa (ini yang harus di contoh dosen-dosen lain dari Bunda Mun-Mun), semoga Allah selalu memberi kesehatan bagi Ibu Munifah. Amin.
10. Mbak Yayuk, Mbak Rina, Mbak Tutik, dan Pak Agus atas bantuan yang diberikan dalam hal administrasi.
11. Teman-teman Transfer Teknik Industri angkatan 2008, atas semangatnya, kekompakan serta bantuan kalian selama ini. Semoga persahabatan kita akan terus terjaga. Amin.
12. Temanku satu tim Arli Kurniawan, spesial terima kasih buat dirimu kawan, tak pernah ke bayang kalau tak ada dirimu dalam tim ini. Semoga kau sukses di Lampung sana. Amin. Dan matursuwun bajakan buat Mas Sandi, kalau tak ada dirimu, tim ini entah selesai kapan. Hemm (^_^).
13. Teman-teman seperjuangan nongkrong di meja kotak kantin belakang gedung I, yaitu Ridho “*LamBo*”, Adhi “*Jeng Rik²*” moga langgeng (*Amin*), Romi “*Simbah*”, Wendy “*Si Ir*”, Altona “*Mas Fii*” hahahaha, Akoen “*Injuri Time*” dan Hendra “*Cilau*” teman baru yang “*Super RR*” tapi konyol. Maturnuwun, nek gak ono kalian, serasa hutan saja tuh Fak.Teknik.. hehee (^_^).
14. Oiya tak lupa teman-teman SMAVISKA, terutama Mbak Dian “*alis Gathuk*”, Nofenda, Dian Nur, Ririn Trisnawati, dan teman yang baru kenal empun akrab koyo kekancan wis suwe dik Dwi Handayani “*DwiHa*” matursuwun gelem tak gawe repot hemm.. ojo kapok jhahaa (^_^).
15. Teman-teman se-Industri, mbak Imoenk, mbak dika, mas Afiq “*Sentun*”, mas Sudadi, mas Brian dan teman-teman satu angkatane kalian, ternyata kita satu angkatan, hanya bedaku masuk Transfer. hmm,,sukses buat kalian semua.
16. Pihak Luar yang telah memberikan masukan sangat banyak, Bapak Hendrik (Bintang Terang) yang sanggup mencarikan solusi bagi tim kami, dan Bapak Sihono (Huma) yang telah membantu dibagian produksi sehingga rantai getar pun tercipta.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bimbingan, bantuan, kritik, dan saran dalam penyusunan Skripsi ini hingga terselesaikan. Terima kasih.

commit to user

Sebagai akhir dari kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan bahwa laporan ini masih belum sempurna. Hal ini semata-mata dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan berbagai masukan maupun kritikan dari pembaca, agar di kemudian hari dapat lebih baik dan mungkin pada penelitian berikutnya dapat dikembangkan lagi.

Surakarta, 05 Mei 2011

Penulis



LEMBAR PENGESAHAN**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KLINIK ORTHOTIK PROSTHETIK KUSPITO
JATEN KARANGANYAR****S K R I P S I**

oleh :

M. SYAFII
I 1308518

Telah disidangkan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret dan diterima guna memenuhi persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Teknik.

Pada Hari :

Tanggal :

Tim Penguji :

1. **Ir. Murman Budijanto, MT** (.....)
NIP 19640516 200012 1 001
2. **Irwan Iftadi, M. Eng** (.....)
NIP 19700404 199603 1 002
3. **Taufiq Rochman, STP, MT** (.....)
NIP 19701030 199802 1 001
4. **Bambang Suhardi, ST, MT** (.....)
NIP 19740520 200012 1 001

Mengesahkan,**Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik,****Dr. Cucuk Nur Rosvidi, ST, MT**
NIP. 19711104 199903 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KLINIK ORTHOTIK PROSTHETIK KUSPITO JATEN KARANGANYAR

SKRIPSI

oleh :

M. SYAFII
I 1308518

Telah disidangkan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret dan diterima guna memenuhi persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Teknik.

Pada Hari :

Tanggal :

Tim Penguji :

5. **Ir. Murman Budijanto, MT** (.....)
NIP 19640516 200012 1 001
6. **Irwan Iftadi, M. Eng** (.....)
NIP 19700404 199603 1 002
7. **Taufiq Rochman, STP, MT** (.....)
NIP 19701030 199802 1 001
8. **Bambang Suhardi, ST, MT** (.....)
NIP 19740520 200012 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik,

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Non Reguler
Jurusan Teknik Industri

Dr. Cucuk Nur Rosyidi, ST, MT
NIP. 19711104 199903 1 001

Wakhid Ahmad Jauhari, ST, MT
NIP. 19791005 200312 1 003

ABSTRAK

Ananditya Putra Mega, NIM: I1308504. PERANCANGAN LANTAI GETAR UNTUK RUANG IKLIM DENGAN MENGGUNAKAN MEKANISME PENGGERAK SISTEM MOTOR UNBALANCE (Studi Kasus: Perancangan Lantai Getar di Laboratorium Perancangan Sistem Kerja dan Ergonomi, Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret Surakarta). Skripsi. Surakarta: Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, April 2011.

Ruang iklim di laboratorium Perancangan Sistem Kerja dan Ergonomi (PSKE), Jurusan Teknik Industri Universitas Sebelas Maret Surakarta merupakan sarana praktikum yang mensimulasikan kondisi dalam situasi lingkungan kerja para pekerja saat bekerja. Ada beberapa fasilitas simulasi di ruang iklim yaitu simulasi pencahayaan, temperatur, kebisingan, kelembaban, warna, dan bau-bauan. Fasilitas tersebut belum adanya simulasi getaran, padahal secara fungsi fasilitas simulasi getaran ini sangat berkontribusi untuk menghadirkan situasi lingkungan kerja secara lebih nyata. Oleh karena itu, hadirnya lantai getar sebagai fasilitas simulasi getaran di ruang iklim laboratorium PSKE sangat diperlukan.

Lantai getar yang dibutuhkan adalah lantai getar yang dapat memberikan simulasi getaran dengan kontrol frekuensi manual untuk menghasilkan karakteristik getaran yang diinginkan. Berdasarkan situasi permasalahan tersebut, perlu adanya perancangan lantai getar yang dapat mensimulasikan getaran dalam situasi lingkungan kerja. Adapun mekanisme penggerak secara umum yang dapat dipakai untuk lantai getar meliputi sistem hidrolik, sistem pneumatik, dan sistem mekanik. Sementara itu, mekanisme penggerak lantai getar yang dibutuhkan adalah yang memiliki tekanan baik dan respon cepat. Sistem dengan karakteristik tersebut lebih dekat ke sistem mekanik. Sistem mekanik untuk menghasilkan getaran biasanya menggunakan penggerak motor berupa motor *unbalance*.

Hasil dari penelitian ini adalah lantai getar dengan menggunakan sistem kerja dari motor *unbalance* yang dapat diatur kecepatan getarannya baik secara manual maupun otomatis dan menghasilkan modus getarannya yang sesuai (vertikal, horisontal, dan kombinasinya). Getaran hasil dari lantai getar terintegrasi keseluruhan tubuh penggunanya.

Kata kunci: lantai getar, ruang iklim, mekanisme penggerak, motor *unbalance*.

xviii + 94 halaman; 67 gambar; 8 tabel; 14 lampiran

Daftar pustaka: 39 (1986-2008)

ABSTRACT

Ananditya Putra Mega, NIM: I1308504. DESIGN OF VIBRATION FLOOR FOR CLIMATE ROOM BY USING UNBALANCE MOTOR SYSTEM MECHANISM (Study Case: Design of Vibration Floor In Laboratory Design of Work System And Ergonomics, Industry Engineering, Universitas Sebelas Maret Surakarta). Thesis. Surakarta: Major of Industrial Engineering Faculty of Engineering, Universitas Sebelas Maret Surakarta, April 2011.

Climate room in the laboratory Work System Design and Ergonomics (PSKE), Department of Industry Engineering Universitas Sebelas Maret Surakarta is a practical tool that simulates conditions in situation of working environment of workers when they work. There are some facilities in climate simulations that are simulation of lighting, temperature, noise, humidity, color, and smells. This facility is not a simulation of vibration yet, whereas the function of vibration simulation facility is greatly contributing to bring the situation in more real work environment. Therefore, the presence of floor vibration as vibration simulation facilities in the climate room PSKE laboratory is required.

Floor vibration which needed is a vibration floor that can provide simulation of vibration with manual frequency control to produce vibration characteristics which expected. Based on the situation of these problems, there is need design of vibration floor that can simulate vibration in workplace situation. The general activator mechanism that can be used for the floor shakes include hydraulic systems, pneumatic systems, and mechanical systems. Meanwhile, activator mechanism for vibrating floor which is required is a good pressure and rapid response. Systems with these characteristics is closer to a mechanical system. Mechanical system to produce vibrations usually uses activator motor that is unbalance motor.

The results of this study is floor vibration by using work system from unbalance motor which can be set vibration speeds either manually or automatically and produce suitable vibration mode (vertical, horizontal, and combinations). Vibration results from floor vibration is integrated to whole body of user.

Key words: vibration floor, climate room, drive mechanism, unbalance motor.

xviii + 94 pages; 67 pictures; 8 tables; 14 appendixes.
References: 39 (1986-2008)

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	<i>ii</i>
DAFTAR TABEL	<i>v</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>vi</i>
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-3
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Batasan Masalah	I-3
1.6 Asumsi	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	II-1
2.1.1 Pengertian Kepuasan	II-1
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	II-1
2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen	II-2
2.1.4 Mengukur Kepuasan Konsumen	II-4
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan	II-5
2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	II-6
2.3 Metode Analisis Data	II-10
2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan	II-13
2.4.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	II-14
2.4.2 Indeks Kepuasan Pelanggan	II-16
2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	II-22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Lapangan	III-2
3.2	Studi Literatur	III-3
3.3	Perumusan Masalah	III-3
3.4	Penentuan Tujuan Penelitian	III-3
3.5	Perancangan Mekanisme Penilaian	III-4
3.6	Perumusan Model Penelitian	III-4
3.7	Perancangan Teknik Pengumpulan Data	III-9
3.8	Identifikasi Variabel Penelitian	III-10
3.9	Penentuan Karakteristik Sampel	III-10
3.10	Penentuan Jumlah Sampel	III-10
3.11	Pembuatan Kuisisioner	III-11
3.12	Penyebaran Kuisisioner Tahap 1	III-11
3.13	Pengujian Alat Ukur	III-12
3.14	Penyebaran Kuisisioner Tahap 2	III-13
3.15	Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen	III-13
3.16	Penentuan Posisi Kuadran	III-13
3.17	Analisis Hasil Pengolahan Data	III-14
3.18	Kesimpulan dan Saran	III-16

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Diskripsi Lokasi	IV-1
4.1.1	Profil Klinik Kuspito Prosthetic Orthotic	IV-1
4.1.2	Sejarah Klinik Kuspito	IV-1
4.2	Variabel Penelitian	IV-2
4.3	Penentuan Jumlah Sampel	IV-5
4.4	Penentuan Karakteristik Sampel	
4.4.1	Responden Berdasarkan Umur	IV-5
4.4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-5
4.4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	IV-6
4.5	Pengumpulan Data dan Pengujian Alat Ukur	IV-6
4.5.1	Hasil Uji Validitas	IV-7
4.5.2	Hasil Uji Reliabilitas	IV-9

commit to user

4.6	Perhitungan Indeks Kepuasan Pasien Klinik Kuspito	IV-9
4.6.1	Prosedur Pelayanan	IV-9
4.6.2	Persyaratan Pelayanan	IV-11
4.6.3	Kejelasan petugas pelayanan	IV-13
4.6.4	Kedisiplinan petugas pelayanan	IV-15
4.6.5	Tanggung jawab petugas pelayanan	IV-17
4.6.6	Kemampuan petugas pelayanan	IV-19
4.6.7	Kecepatan pelayanan	IV-21
4.6.8	Keadilan mendapatkan pelayanan	IV-22
4.6.9	Kesopanan dan keramahan petugas	IV-24
4.6.10	Kewajaran biaya pelayanan	IV-26
4.6.11	Kepastian biaya pelayanan	IV-28
4.6.12	Kepastian jadwal pelayanan	IV-29
4.6.13	Kenyamanan lingkungan	IV-31
4.6.14	Keamanan pelayanan	IV-33
4.7	Penentuan Posisi Kuadran	IV-36

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL

5.1	Analisis Pengolahan Data Umum Responden	V-1
5.2	Analisis Penentuan Indeks Kepuasan Konsumen	V-14
5.3	Analisis Kuadran	V-15

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

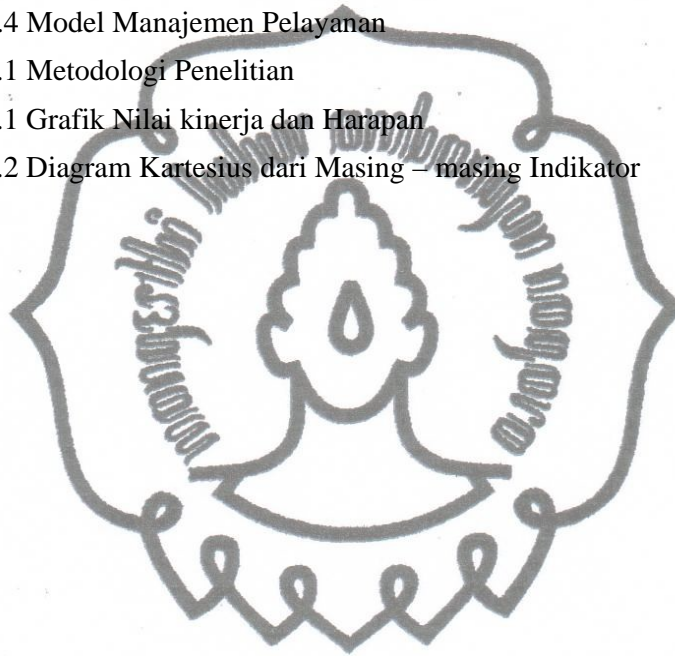
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Pagosa, Garcia dan Guerrero de Leon	II-8
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Interval IKK, Interval Konversi IKKK	II-11
Tabel 3.1 Matriks Indikator, Sub Indikator Kualitas Klinik Kuspito	III-8
Tabel 3.2 Deskripsi Kuisisioner	III-10
Tabel 3.3 Skala Penilaian Kinerja	III-11
Tabel 3.4 Skala Penilaian Harapan	III-11
Tabel 4.1 Kerangka Variabel Penelitian Awal	IV-2
Tabel 4.2 Kerangka Variabel Penelitian	IV-4
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	IV-5
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	IV-6
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	IV-6
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penyebaran Kuisisioner	IV-7
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Penelitian	IV-8
Tabel 4.8 Posisi Kuadran dari Setiap Indikator	IV-36
Tabel 4.9 Posisi Kuadran dari Setiap Sub- Indikator/Variabel	IV-38
Tabel 5.1 Nilai Rata – rata Berdasarkan Umur	V-1
Tabel 5.2 Nilai Rata – rata Berdasarkan Jenis Kelamin	V-6
Tabel 5.3 Nilai Rata – rata Berdasarkan Pendidikan	V-10

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	II-3
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	II-12
Gambar 2.3 Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan	II-24
Gambar 2.4 Model Manajemen Pelayanan	II-25
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	III-1
Gambar 4.1 Grafik Nilai kinerja dan Harapan	IV-36
Gambar 4.2 Diagram Kartesius dari Masing – masing Indikator	IV-37



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Lampiran 1.1	Material Properties	L1-1
Lampiran 1.2	Sifat Fisis dan Tegangan Ijin Bahan	L1-2
Lampiran 1.3	Daftar Spesifikasi Tipe Square Tube	L1-3
Lampiran 1.4	Gauge to Inches to Millimeter	L1-4
Lampiran 1.5	Typical Mechanical Properties	L1-5

LAMPIRAN 2

Lampiran 2.1	Selection of Bearing Type	L2-1
Lampiran 2.2	Tabel TJ.1	L2-2
Lampiran 2.3	Tabel TJ.2	L2-4

LAMPIRAN 3

Lampiran 3.1	Spesifikasi Motor Unbalance - Sung Hsin	L3-1
--------------	---	------

LAMPIRAN 4

Lampiran 4.1	Gambar Hasil Rancangan	L4-1
Lampiran 4.2	Gambar Hasil Rancangan Sistem Kendali Otomatis	L4-2
Lampiran 4.3	Gambar Hasil Rancangan Mekanik Lantai Getar	L4-3
Lampiran 4.4	Gambar 3D Assembling Lantai Getar dengan Software CATIA V5 R19	L4-4
Lampiran 4.5	Gambar 2D dengan Software AutoCAD 2007	L4-5

commit to user