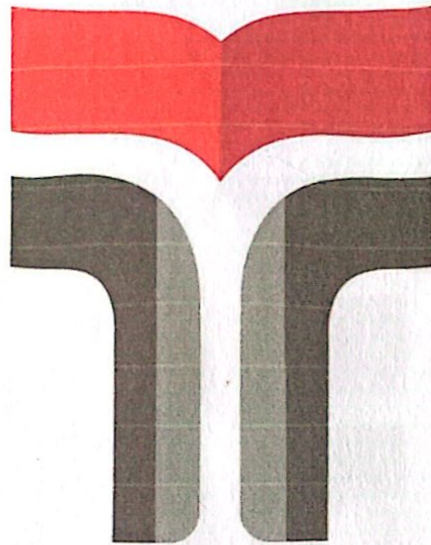


**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN JASA PT. TRAVELOGY  
JELAJAH INDONESIA BERBASIS METODE KANO**



**ADAM ADHI PRAYOGO**

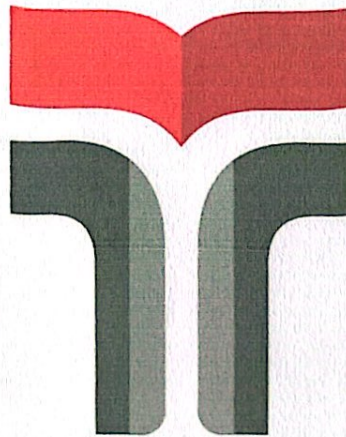
**20106001**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2024**

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP PELAYANAN JASA PT. TRAVELOGY**  
**JELAJAH INDONESIA BERBASIS METODE KANO**

*ANALYSIS OF THE LEVEL OF CUSTOMER*  
*SATISFACTION WITH THE SERVICES OF PT.*  
*TRAVELOGY JELAJAH INDONESIA BASED ON THE*  
*KANO METHOD*



**ADAM ADHI PRAYOGO**  
**20106001**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**  
**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN JASA PT. TRAVELOGY  
JELAJAH INDONESIA BERBASIS METODE KANO**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**ADAM ADHI PRAYOGO**

**20106001**

Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

**26 Juni 2024**

**Pembimbing I**

Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601049501

**Penguji I**

Halim Oista Karima, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601029601

**Pembimbing II**

Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.  
NIDN. 0631039004

**Penguji II**

Aiza Yudha Pratama, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0613109401

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**

Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.  
NIDN. 0601049501

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**

Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.  
NIDN. 0619029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan dibawah ini,

**Nama Mahasiswa** : Adam Adhi Prayogo  
**NIM** : 20106001  
**Program Studi** : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa PT Travelogy Jelajah Indonesia Berbasis Metode Kano**

Dosen Pembimbing Utama : Famila Dwi Winati, S.T., M.Sc.  
Dosen Pembimbing Pendamping : Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

**Purwokerto 26 Juni 2024**

**Yang menyatakan,**



**(Adam Adhi Prayogo)**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, segala puji hanya bagi-Nya. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Dalam nama-Nya pula, kami mengucapkan segala rasa Syukur dan terima kasih yang tak terhingga sehingga atas segala limpahan Rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, yang telah memberi kami kekuatan, petunjuk, serta kemampuan untuk menyelesaikan proposal tugas akhir dengan baik dan lancar. Penyusunan proposal tugas akhir menjadi salah satu syarat kelulusan serta memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa kontribusi dari beberapa pihak, proposal tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan rasa bangga perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua.
2. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan moral.
3. Adik tercinta saya, yang selalu memberi doa, dukungan, serta keceriaan kepada saya.
4. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas RekaYasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu famila Dwi Winati, S.T., M.Sc. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta selaku dosen pembimbing pertama yang selalu meluangkan waktunya serta memberi wejangan yang membangun selama proses pengerjaan proposal.
6. Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng. selaku dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan serta meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan proposal tugas akhir.

7. PT. Travelogy Jelajah Indonesia yang telah bersedia menjadi tempat penelitian dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Kepada teman kuliah dan teman-teman penulis lainnya yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan proposal tugas akhir hingga seminar.

Penulis menyadari bahwa proposal tugas akhir yang telah disusun masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap akan kritik dan saran untuk kedepannya agar menjadi lebih baik. Penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Purwokerto, Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.3 Atribut Model <i>Service Quality</i> .....	15
2.2.4 Model Kano.....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	22
3.2 Diagram Alur Penelitian .....	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4 Teknik Analisis Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Atribut Pernyataan <i>Service Quality</i> .....	27
3.7 Jadwal Kegiatan .....	31

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil .....	32
4.1.1 Demografi Responden.....	32
4.1.2 Uji Validitas .....	33
4.1.3 Uji Reabilitas.....	35
4.1.4 Klasifikasi Kategori Tiap Atribut.....	36
4.1.5 Penentuan Kategori Tiap Atribut .....	38
4.1.6 Menghitung <i>Better and Worse</i> .....	43
4.2 Pembahasan.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Posisi Penelitian .....	13
Tabel 2. 2 Penentuan Model Kano .....	20
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Atribut Model Kano .....	21
Tabel 3. 1 Interpretasi Koefisien Kolerasi .....	26
Tabel 3. 2 Atribut Service Quality .....	27
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	33
Tabel 4.2 Uji Validitas Pernyataan Fungsional.....	34
Tabel 4. 3 Uji Validitas Pernyataan Disfungsional .....	34
Tabel 4.4 Perhitungan Mencari Kategori.....	36
Tabel 4.5 Klasifikasi Kategori Tiap Atribut .....	37
Tabel 4.6 Evaluasi Kano .....	38
Tabel 4.7 Better and Worse.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase Keluhan Pelanggan.....	2
Gambar 2. 1 Model Kano.....	17
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	71
Lampiran 3 Hasil uji validitas dan reabilitas.....	75
Lampiran 4 Dokumentasi.....	91