

**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN
KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN ROTI TERBESAR
DI KAWASAN INDUSTRI CIBITUNG
KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**IWAN SETIAWAN
2412008035**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN
KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN ROTI TERBESAR
DI KAWASAN INDUSTRI CIBITUNG
KABUPATEN BEKASI**

Oleh :

Nama : IWAN SETIAWAN
NIM : 2412008035
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 09 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Ricky Rizkie, S.E., M.M.

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

ii



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KELUHAN PELANGGAN UNTUK PERBAIKAN
KUALITAS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN ROTI TERBESAR
DI KAWASAN INDUSTRI CIBITUNG
KABUPATEN BEKASI**

Oleh :

Nama : IWAN SETIAWAN
NIM : 2412008035
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 09 Agustus 2024
Waktu : 09.00 s/d Selesai

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Ina Sawitri, S.Si., M.M.

(.....)

Anggota : Iman Hernawan, S.IP., M.M.

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IWAN SETIAWAN
NIM : 2412008035
Program Studi : Manajemen
Nomr KTP : 3275030503860022
Alamat : Perum Permata Nusa Indah Cibitung , Blok E 20 No.12

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Analisis Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Kualitas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 09 Agustus 2024



IWAN SETIAWAN

ABSTRAK

IWAN SETIAWAN . NIM 2412008035. Analisis Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Kualitas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi .

Penelitian ini fokus pada analisis keluhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Proses Pengendalian Mutu (QC), yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan, dan tindakan, sangat penting untuk meningkatkan kualitas produk. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan kebutuhan perbaikan dalam perusahaan. Studi ini mengeksplorasi hubungan antara kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi jangka panjang antara peneliti dengan menggunakan subjek atau responden. Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti buku, artikel, dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas produk. Layanan pelanggan yang efisien dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan pemahaman pelanggan.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas Produk Menggunakan Metode Statistical Process Control SQC, PDCA dan diagram tulang ikan.

\

ABSTRACT

IWAN SETIAWAN . NIM 2412008035. Analisis Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Kualitas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi .

This study focuses on the analysis of customer satisfaction to improve product quality and customer satisfaction. The Quality Control (QC) process, which involves planning, doing, checking, and acting, is crucial for enhancing product quality. The research identifies factors such as customer satisfaction, product quality, and the need for improvement in the company. The study explores the relationship between customer satisfaction, product quality, and customer satisfaction.

Observation is a data collection method used to analyze the data collected. Interviews are a data collection method that involves long-term communication between researchers using a subject or respondent. Documentation is a method used to gather data from various sources, such as books, articles, documents.

The study aims to identify factors that contribute to customer satisfaction and improve product quality. Efficient customer service can increase customer loyalty, improve service quality, and improve customer understanding.

Keywords: Product Quality Control Using Statistical Process Control Methods SQC , PDCA and fishbone diagram.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Analisis Keluhan Pelanggan Untuk Perbaikan Kualitas dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Roti terbesar di Kawasan Industri Cibitung Kabupaten Bekasi ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Mildy Rifa'i, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ricky Rizkie, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Sarmili Hasan, selaku Manager Produksi yang sudah memberikan izin untuk saya melaksanakan program magang.
9. M Safei, selaku Ass Mgr Human Resources Development (HRD).
10. Lina Saraswati, selaku Ass Mgr Quality Manajemen (QM).
11. Adi Guna, selaku pembimbing lapangan yang telah membantu dan mengarahkan selama kegiatan di PT. Nippon Indosari Corpindo.
12. Suratman, selaku Supervisor Maintenance, yang membantu perbaikan pada mesin mesin serta peralatan pendukung.
13. Supriyadi, selaku Supervisor Marketing Suport, yang membantu memberikan penjelasan ke konsumen.
14. Bapak Bapak Supervisor selalu meluangkan waktu untuk hadir meeting.
15. Orang Tua dan Keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat, nasihat, serta dukungan yang besar.
16. Teman yang juga telah memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan laporan kegiatan ini.
17. Serta semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu per satu terima kasih banyak atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan hasil magang ini masih banyak terdapat kekurangan yang harus diperbaiki dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan laporan hasil magang ini. Besar harapan penulis semoga laporan hasil magang ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 09 Agustus 2024

Penulis,

IWAN SETIAWAN

NIM : 2412008035

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan teori	9
2.1.1. Pengertian Keluhan Pelanggan	9
2.1.2. Pengertian Kualitas	10
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5. SQC (<i>Statistical Quality Control</i>)	13
2.1.6. PDCA Cycle	14
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Pemikiran	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2. Jenis Penelitian	17
3.3. Subjek Penelitian	18
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
1.5. Sumber Data	19

3.5.1.	Data Primer	19
3.5.2.	Data Sekunder	19
3.6.	Teknik Analisis Data	20
3.6.1	Pengumpulan data keluhan pelanggan.....	21
3.6.2.	Diagram Pareto	21
3.6.3.	Peta Kendali R-Chart	22
3.6.4.	Diagram sebab-akibat.....	22
3.6.5.	Metode 5 W 1 H.....	23
3.6.6.	Metode PDCA	24
BAB IV	HASIL DAN PENELITIAN	26
4.1	Hasil Penelitian	26
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	26
4.1.3.	Jam Operasional Perusahaan.....	27
4.1.4.	Jadwal Masuk Perusahaan NIC	27
4.1.5.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
4.1.6.	Logo Perusahaan	28
4.1.7.	Struktur Organisasi Divisi Quality	29
4.1.8.	Tempat Penelitian	29
4.1.9.	Gambar Produk.....	29
4.2.	Pengumpulan Data keluhan konsumen	31
4.2.1.	Data Komplain Konsumen Juni 2023 – Mei 2024	31
4.2.2.	Data Grafis Histogram	33
4.2.3.	Diagram Pareto.....	34
4.2.4.	Peta Kendali Kualitas	35
4.4	Diagram sebab – akibat (<i>ACTION</i>).....	36
4.4.1	Diagram sebab akibat Keluhan Berjamur	37
4.4.2	Diagram sebab akibat Keluhan isi tidak sesuai.	38
4.4.3	Diagram sebab akibat Keluhan Kemasan	39
4.4.4	Diagram sebab akibat Keluhan Rasa tidak sesuai.	40
4.4.5	Diagram sebab akibat Keluhan Bentuk tidak menarik.	41
4.4.6	Diagram sebab akibat Keluhan terdapat kontaminasi.	42
4.4.7	Diagram sebab akibat Keluhan terdapat kontaminasi	43

4.5	Metode 5 W 1 H.....	44
4.5.1	Keluhan Berjamur	46
4.5.2	Keluhan Isi Coklat Sedikit	47
4.5.3	Keluhan Kemasan Keriput	48
4.5.4	Keluhan Rasa Aneh	49
4.5.5	Keluhan Bentuk Penyok	50
4.5.6	Keluhan Kontaminasi	51
4.5.7	Keluhan Tanpa Filler	52
4.6	Metode PDCA.....	52
4.6.1	Kelebihan PDCA	53
4.6.2	Kekurangan PDCA	53
4.6.3	Tahap-tahap dalam siklus PDCA adalah sebagai berikut :	53
4.7.	Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan Penelitian	58
5.2	Saran Penulis	58
DAFTAR PUSTAKA.....		59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Tabel Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 4. 1 Jam Masuk Perusahaan NIC	27
Tabel 4. 2 Data Komplain Konsumen	31
Tabel 4. 3 Observasi	35
Tabel 4. 4 Keluhan berjamur	46
Tabel 4. 5 Keluhan isi coklat sedikit	47
Tabel 4. 6 Keluhan kemasan keriput	48
Tabel 4. 7 Keluhan rasa aneh	49
Tabel 4. 8 Keluhan bentuk	50
Tabel 4. 9 Keluhan kontaminasi	51
Tabel 4. 10 Keluhan tanpa filler	52
Tabel 4. 11 Keluhan dengan metode PDCA	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 (Sumber Top Brand Award (www.topbrand-awards.com))	1
Gambar 1. 2 (Sumber Top Brand Award (www.topbrand-awards.com))	2
Gambar 1. 3 Komplain konsumen Januari 2024	3
Gambar 1. 4 Kategori komplain roti Januari (2024)	4
Gambar 1. 5 Komplain konsumen Februari 2024	4
Gambar 1. 6 Kategori komplain roti Februari 2024	5
Gambar 2. 1 Flowchart	16
Gambar 3. 1 Diagram pareto	22
Gambar 3. 2 Peta Kendali R-Chart	22
Gambar 3. 3 Contoh Diagram Sebab Akibat	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Nippon Indosari Corpindo	27
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan	28
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Divisi Quality	29
Gambar 4. 4 Produk Perusahaan	30
Gambar 4. 5 Kontaminasi	30
Gambar 4. 6 Rasa Aneh	30
Gambar 4. 7 Coklat Sedikit	30
Gambar 4. 8 Kemasan Rusak	30
Gambar 4. 9 Kondisi kosong	30
Gambar 4. 10 Kondisi Jamur	30
Gambar 4. 11 Histogram keluhan konsumen	33
Gambar 4. 12 Chart Pareto keluhan konsumen	34
Gambar 4. 13 Peta kendali P Chart komplain isi	35
Gambar 4. 14 Peta kendali P Chart komplain isi (tanpa angka)	35
Gambar 4. 15 Diagram Sebab akibat	37
Gambar 4. 16 Diagram Sebab akibat	38
Gambar 4. 17 Diagram Sebab akibat	39
Gambar 4. 18 Diagram Sebab akibat	40
Gambar 4. 19 Diagram Sebab akibat	41
Gambar 4. 20 Diagram Sebab akibat	42
Gambar 4. 21 Diagram Sebab akibat	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Surat keterangan Penelitian	61
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	62
Lampiran 3 Hasil Plagiarisme	63
Lampiran 4 Hasil Wawancara Narasumber 1 Internal.....	64
Lampiran 5 Hasil Wawancara Narasumber 2 External	65
Lampiran 6 Dokumentasi.....	66
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	67