

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN TINDAKAN
PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER COMPLAINT*
PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN *OFFSET* DI PT
XYZ

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Ahli Madya



Disusun oleh
DZAKY FATHI RIZQULLAH
NIM : 2390444021

PROGRAM STUDI TEKNIK GRAFIKA
JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026

LAPORAN TUGAS AKHIR
EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN TINDAKAN
PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER COMPLAINT*
PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN *OFFSET* DI PT
XYZ

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Ahli Madya



Disusun oleh
DZAKY FATHI RIZQULLAH
NIM : 2390444021

PROGRAM STUDI TEKNIK GRAFIKA
JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : EVALUASI KEPUSAN PELANGGAN DAN TINDAKAN
PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER*
COMPLAINT PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN
OFFSET DI PT XYZ
Penulis : Dzaky Fathi Rizqullah
NIM : 2390444021
Program Studi : Teknik Grafika (Konsentrasi: D3)
Jurusan : Teknologi Industri

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Selasa, tanggal 15 Juli 2026.

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji,

Meisi Riha, S.Kp.G.,M.P.H
NIP. 199105192019032021

Anggota 1

Ir. Ari Supriyatna, S.T., M.T., IPM, Asean Eng
NIP. 198802242023211015

Anggota 2

Yessy Yerta Situngkir, ST., MM
NIP. 198501262019032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknologi Industri

Ir. Mabibi Sutrisno, S.T., M.T.
NIP. 198507282019031007

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : **EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER COMPLAINT* PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN *OFFSET* DI PT XYZ**

Penulis : Dzaky Fathi Rizqullah

Nim : 2390444021

Program Studi : Teknik Grafika

Jurusan : Teknologi Industri

Tugas akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan tim penguji

Tugas akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada hari ini Jakarta, 8 Juli 2026

Pembimbing 1



Yessy Yerta Situngkir, ST.,MM
NIP. 198501262019032007

Pembimbing 2



Abdul Majid, S.Ed., MM
NIP. 196308051985031004

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Meisi Rihna, S.Kp.G.,M.P.H
NIP. 199105192019032021

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Dzaky Fathi Rizqullah
NIM	: 2390444021
Program Studi	: Teknik Grafika
Jurusan	: Teknologi Industri
Tahun Akademik	: 2025/2026

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: **EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER COMPLAINT* PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN *OFFSET* DI PT XYZ**

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme. Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta 10 Juli 2026

Yang menyatakan,



Dzaky Fathi Rizqullah

NIM: 2390444021

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Dzaky Fathi Rizqullah
NIM	:	2390444021
Program Studi	:	Teknik Grafika
Jurusan	:	Teknologi Industri
Tahun Akademik	:	2026/2027

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DAN TINDAKAN PERBAIKAN MELALUI ANALISIS *CUSTOMER COMPLAINT* PADA INDUSTRI PERCETAKAN KEMASAN *OFFSET* DI PT XYZ**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 10 June 2026
Yang menyatakan,



Dzaky Fathi Rizqullah
NIM.2390444021

ABSTRACT

Customer satisfaction measurement is an essential part of implementing a Quality Management System to ensure that products and services meet customer expectations. This study aims to analyze customer satisfaction evaluation, identify the causes of customer dissatisfaction through customer complaint analysis, and identify the effectiveness of Corrective and Preventive Action (CAPA) in the offset packaging printing industry at PT XYZ. This study combines quantitative and qualitative methods. The results indicate that the previous measurement method was unable to provide comprehensive information and became one of the findings in the ISO 9001 audit. The analysis identified forming failed, caused by improper creasing line conditions, as the primary cause of customer dissatisfaction. The company implemented CAPA by changing the creasing angle from 90° to 120° and monitoring the open force value. The implementation of CAPA successfully reduced the number of customer complaints from 35 cases during the July–December 2025 period to zero cases during January–May 2026, thereby supporting continuous improvement and enhancing customer satisfaction.

Keywords: *customer satisfaction, quantitative and qualitative methods, customer complaint, CAPA, forming failed.*

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu untuk memastikan produk dan layanan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis evaluasi kepuasan pelanggan, mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan pelanggan melalui analisis *customer complaint*, serta mengidentifikasi efektivitas tindakan *Corrective Action and Preventive Action* (CAPA) pada industri percetakan kemasan *offset* di PT XYZ. Penelitian ini menggunakan penggabungan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode sebelumnya belum mampu memberikan informasi yang komprehensif sehingga menjadi temuan pada audit ISO 9001. Analisis yang dilakukan berhasil mengidentifikasi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan, yaitu *forming failed* akibat ketidaksesuaian *creasing line*. Perusahaan menerapkan CAPA berupa perubahan sudut lipat dari 90° menjadi 120° serta pemantauan nilai *open force*. Implementasi CAPA berhasil menurunkan jumlah *customer complaint* dari 35 temuan pada periode Juli–Desember 2025 menjadi 0 temuan pada Januari–Mei 2026 sehingga mendukung *continuous improvement* dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, metode kuantitatif dan kualitatif, customer complaint, CAPA, forming failed*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa, untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma-3 Program Studi Teknik Grafika di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Dan Tindakan Perbaikan Melalui Analisis *Customer complaint* Pada Industri Percetakan Kemasan *Offset* Di PT XYZ”. Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Dwi Riyono, S.T., M.A.k., Ph.D., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Mawan Nugraha, S.Si., M.Acc., Ph.D., Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Habibi Santoso, S.T., M.T., Ketua Jurusan Teknologi Industri.
4. Supardianningsih, S.Pd., M.Sc., Sekretaris Jurusan Teknologi Industri.
5. Meisi Riana S.Kp.G., M.P.H., Koordinator Program Studi Teknik Grafika.
6. Yayang Ade Suprana, S.T., M. T., Sekretaris Program Studi Teknik Grafika.
7. Yessy Yerta Situngkir S.T., MM., selaku Pembimbing I.
8. Abdul Majid, S.Pd., MM., selaku Pembimbing II.
9. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan disini.
10. Seluruh pihak PT XYZ yang telah membantu penulis dalam menjalankan praktik industri dan tugas akhir penulis.
11. Bapak Syafiq selaku departemen *manager* QA di PT XYZ.
12. Bang Nandhi selaku mentor saya selama menjalani Praktik Industri di PT XYZ.
13. Ibu Ari, mas Zaadit, pak Tarno, dan seluruh departemen QA yang telah berbagi ilmu tentang cara kerja QA kepada penulis.
14. Seluruh teman angkatan saya terutama sekelas yang telah berjuang

sampai di titik ini menghadapi susah dan senang bersama sama.

15. Orang tua, dan keluarga yang sudah memberikan semangat serta doa kepada penulis supaya bisa menyelesaikan tugas akhir.
16. Tasya Erryana Yasril yang telah membantu penulis dalam segala hal, baik waktu maupun pikiran untuk penulis, agar bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir tepat waktu.
17. Diri saya sendiri yang telah melawan segala rasa lelahnya untuk mengerjakan laporan tugas Akhir sebagai bentuk mengusahakan Pendidikan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 10 Juli 2026



Dzaky Fathi Rizqullah
NIM: 2390444021

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penulisan.....	7
F. Manfaat Penulisan.....	7
1. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	7
2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Media Kreatif	8
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Industri Percetakan Kemasan <i>Offset</i>	9
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Secara Kuantitatif	11
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Secara Kualitatif	11
5. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001	12
6. Customer Complaint	13
7. Continous Improvement.....	13
8. <i>Corrective Action and Preventive Action</i>	14
9. <i>Creasing Line</i>	15
10. <i>Forming Failed</i>	15
B. Penelitian Terdahulu	16
BAB III METODE PELAKSANAAN.....	19
A. Objek Penulisan	19
B. Teknik Pengumpulan Data.....	19
1. Observasi.....	19

2. Studi Pustaka.....	20
3. Kuesioner	20
4. Wawancara.....	21
5. Dokumentasi	21
C. Ruang Lingkup.....	21
1. Peran Penulis.....	21
2. Kategori Karya.....	22
3. Spesifikasi Karya	22
D. Langkah Kerja.....	23
1. Tahap Persiapan	24
b. Tujuan Penulisan.....	24
c. Pencarian Data	25
2. Tahap Pelaksanaan.....	26
3. Tahap Perbaikan.....	28
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebelum Dilakukan Audit ISO 9001	29
B. Identifikasi Temuan Kekurangan Pada Pengukuran Kepuasan Pelanggan Sebelumnya.....	32
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dan Tindakan Perbaikan Berdasarkan <i>Customer Complaint</i>	35
D. Perbandingan Jumlah <i>Customer Complaint</i> Setelah Dilakukan Tindakan Perbaikan Berdasarkan Metode CAPA.....	48
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Produk Kemasan Berbasis Cetak Offset	9
Gambar 2. Indikator Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 3. Creasing Line Pada Kemasan	15
Gambar 4. Diagram Langkah Kerja	23
Gambar 5. Kuesioner Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 6. Kuesioner Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 7. Formulir Tindakan Perbaikan	40
Gambar 8. Forming Failed Pada Kemasan	41
Gambar 9. Notulensi Meeting Tindakan Perbaikan	42
Gambar 10. Sudut Lipat 90°	44
Gambar 11. Sudut Lipat 120°	44
Gambar 12. Data Customer Complaint Periode Juli-Desember 2025	49
Gambar 13. Grafik Temuan Masalah Forming Failed	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Catatan Tinjauan Manajemen ISO 9001	32
Tabel 2. Check Sheet Pengukuran Open Force.....	46
Tabel 3. Monitoring Customer Complaint Setelah Perbaikan	50
Tabel 4. Tabel Perbandingan Temuan Forming Failed.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Penulis	58
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	59
Lampiran 3. Surat Magang.....	63
Lampiran 4. Surat Pernyataan Validitas.....	64
Lampiran 5. Sertifikat Magang	65
Lampiran 6. Dokumentasi TA.....	66