

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN DESA DEMA'AN KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

VIRLYANDINA NOOR AZIZA
B 100 040 134

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini sektor jasa mulai memegang peranan penting dalam perekonomian dunia. Bahkan dibanyak negara hampir 70% dari total angkatan kerjanya menekuni sektor ini (Cartzon, dalam Tjiptono 1999). Akan tetapi minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade saja. Goetsch dan Davis (dalam Zamit, 2001), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan Goetsch dan Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir yaitu, produk dan jasa. Tetapi juga menyangkut kualitas manusia, proses dan lingkungan.

Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan pelanggan. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara, perusahaan

memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Kantor Kelurahan merupakan tempat dimana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), permintaan surat kelahiran, dokumen Kartu Keluarga dll. Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan karena obyek inilah yang paling banyak berinteraksi langsung dengan masyarakat umum. Penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan apakah *expectation service* masyarakat sudah sama dengan *perceived service*-nya. Oleh karena itu, permasalahan hanya membatasi untuk mengungkapkan ada atau tidak adanya gap atau kesenjangan yang mungkin terjadi antara *expectation* dan *perceived service*-nya. Bila ada dimensi *ServQual* mana yang menyebabkan kesenjangan terbesar.

Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap pelanggan, dan juga sebagai alat evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar bagi pengembangan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang, karena kepuasan pelanggan tidak pernah berhenti.

Untuk mengetahui apakah suatu produk dapat memenuhi kepuasan pelanggan, maka perlu diadakan suatu riset mengidentifikasi kepuasan

pelanggan. Salah satu konsep dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan adalah *Service Quality (ServQual)*. Konsep *ServQual* dikembangkan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan akan kualitas, untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dijanjikan mampu memenuhi pengharapan pelanggan, sejauh mana *expectation service (ES)* memenuhi *perceived service (PS)*. Jika $ES > PS$, maka *perceived service*-nya kurang memuaskan dan untuk kedepannya total kualitasnya cenderung tidak diterima, jika $ES = PS$, maka *perceived service*-nya pada kondisi memuaskan, dan yang terakhir jika $ES < PS$, maka *perceived service*-nya pada kondisi sangat memuaskan dan merupakan kondisi ideal dari suatu kualitas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis sangat tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, dimana penulis menampilkan dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN DESA DEMA’AN KUDUS”

B. Perumusan Masalah

1. Apakah faktor *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema’an?
2. Apakah faktor *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema’an?
3. Apakah faktor *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema’an?

4. Apakah faktor *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an?
5. Apakah faktor *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an?

C. Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini menganalisis pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an.
2. Penelitian ini menganalisis pengaruh *reliability* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an.
3. Penelitian ini menganalisis pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an.
4. Penelitian ini menganalisis pengaruh *assurance* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an.
5. Penelitian ini menganalisis pengaruh *empathy* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Dema'an.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan dalam hubungannya dengan jasa pelayanan.
 - b. Memberikan masukan bagi ekonomi jasa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

- c. Sebagai pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
2. Manfaat Teoritis
- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang definisi kualitas jasa, definisi kualitas, definisi jasa, jenis jasa, karakteristik jasa, dimensi kualitas jasa, pengukuran kualitas jasa, model kualitas jasa, definisi kepuasan konsumen (pelanggan), definisi kepuasan, definisi konsumen (pelanggan), mengukur kepuasan pelanggan, membentuk fokus pada kepuasan konsumen (pelanggan).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka pemikiran yang menerapkan mengapa suatu metode analisis dipergunakan, penentuan populasi dan sampel, data dan sumber data.

BAB IV : PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari obyek penelitian, data-data konsumen, analisa data, hasil analisis dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang perlu disampaikan dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN