

TUGAS AKHIR

ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) (Studi kasus: Ahas 2597 Priyangan Motor)

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhamadiyah Surakarta



Disusun Oleh :

SYAIFUDIN NOOR
D 600 040 001

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berjudul **“Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi Dan Harapan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual)”**, telah disetujui oleh Pembimbing dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh derajat sarjana S1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dipersiapkan oleh :

NAMA : **Syaifudin Noor**
NIM : **D 600 040 001**

Disetujui pada

Tanggal :

Hari :

Pembimbing Utama



Muchlison Anis, ST,MT

Pembimbing Pendamping



Etika Muslimah, ST,MM,MT

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul “Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Mengetahui Persepsi Dan Harapan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (Servqual)”, telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan telah dinyatakan sah untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana S1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dipersiapkan oleh :

Nama : Syaifudin Noor
NIM : D 600 040 001

Disahkan pada

Hari : 25-10-2013
Tanggal : Jumat

Tim Penguji :

Ketua : Muchlison Anis,ST,MT

Sekretaris : Etika Muslimah,ST,MM,MT

Anggota 1 : A Kholid Al Ghofari,ST,MT

Anggota 2 : Mila Faila Sufa,ST,MT

()
()
()
()



SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bismillahirrahmanirrohim

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : SYAIFUDIN NOOR

NIM : D 600 040 001

Jurusan/ Progdi : Teknik/ Teknik Industri

Jenis : Skripsi


Judul : ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGETAHUI PERSEPSI DAN HARAPAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) (Studi kasus: Ahas 2597 Priyangan Motor)

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti kepada Perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy*, untuk kepentingan akademis kepada Perpustakaan UMS, tanpa perlu meminta ijin dari saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan Perpustakaan UMS, dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, Oktober 2013
Yang menyatakan



SYAIFUDIN NOOR

MOTTO

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."
(Al-Baqarah: 284)

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"
(Q. S. Al-Mujadilah: 11)

"Jadikanlah orang disekitarmu sebagai penyemangat untuk meraih yang terbaik dijalan-Nya"
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

- *Allah SWT Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur saya panjatkan, atas kuasa-Nya lah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik,*
- *Ayah dan Bunda tercinta, terima kasih atas perhatian, cinta, kasih sayang dan do'a dari kalian selama ini.*
- *Hilliyatun Nuhaa, terima kasih atas motivasinya.*
- *Semua orang - orang disekitarku, terima kasih telah berbaik hati kepadaku.*
- *Semua sahabat-sahabat terbaikku.*
- *Almamater tercinta.*

KATA PENGANTAR

Assalammu'allaikum Wr.Wb.

Puji syukur Penyusun panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, tak lupa sholawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammmad SAW, sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai sebagaimana yang diharapkan.

Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Strata I pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang mempunyai arti penting, dengan harapan mahasiswa terbiasa berpikir kritis, objektif dan rasional. Terwujudnya Tugas Akhir ini atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Terwujudnya Tugas Akhir ini atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Agus Riyanto SR, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Hafidh Munawir, ST., M.Eng., selaku Ketua Jurusan Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ahmad Kholid Al Ghofari, ST.,MT., selaku Pembimbing Akademik.
4. Bapak Muchlison Anis, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing Utama.
5. Ibu Etika Muslimah, ST., MM., MT., selaku Dosen Pembimbing Kedua.
6. Dosen Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas segala pemberian ilmu yang bermanfaat selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

7. Staf Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih bantuannya.
8. Seluruh staff dan mekanik yang ada di bengkel motor AHASS 2597 Priyangan Motor Colomadu, Karanganyar, terima kasih banyak telah memberi data-data pendukung Tugas Akhir.
9. Ayah dan Bunda, yang senantiasa memberikan doa dan restu, nasehat dan bimbingan, semangat, serta pengorbanan yang tiada henti.
10. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri UMS dan semua teman-teman angkatan 2004, terima kasih atas segala dukungan moral maupun spiritualnya.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun spirituil sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, yang tidak dapat Penyusun sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari, bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu segala koreksi dan saran yang bersifat membangun Penyusun harapkan guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Besar harapan Penyusun semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi Penyusun dan Pembaca. *Amin yaa robbal alamin.*

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Laporan	5
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	7

2.2.	Arti Penting Kepuasan Konsumen	8
2.3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
2.4.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	11
2.5.	Kualitas Jasa	12
2.6.	SERVQUAL: Suatu Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	13
2.7.	Gap Di Dalam SERVQUAL	17
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1.	Obyek Penelitian	26
3.2.	Metode Pengumpulan Data	26
3.3.	Jenis dan Sumber Data	27
3.4.	Identifikasi Populasi	27
3.5.	Menyusun dan Membuat Instrumen Penelitian (Kuesioner)..	27
3.6.	Metode Analisis Data	28
3.7.	Analisa Hasil Perhitungan dan Pemecahan Masalah	30
3.8.	Kerangka Pemecahan Masalah	31
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1.	Pelaksanaan Penelitian	32
4.2.	Karakteristik Responden	32
4.3.	Analisis Data	36
4.4.	Analisa Hasil Perhitungan	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis pekerjaan	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata setiap Pelayanan dan Dimensi Pelayanan kualitas	40
Tabel 4.7 Hasil pengujian servqual	41
Tabel 4.8 Besarnya gap (kesenjangan antara harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima) perdimensi	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. kesenjangan yang dirasakan konsumen.....	16
Gambar 2.2. Model kualitas pelayanan	22
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	31

ABSTRAKSI

Ahass motor priyangan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang servis sepeda motor. Masalah yang sering muncul di ahass motor adalah banyaknya pelanggan yang mengeluhkan terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal pihak bengkel telah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan dan untuk mengetahui dimensi mana saja yang memiliki gap terbesar sehingga perlu diperhatikan pihak bengkel.

Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer yang diperoleh dengan survey lapangan melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan bengkel Ahass Priyangan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Ahass Priyangan. Sampel yang diambil adalah 15% dari populasi yaitu sebesar 75 responden. Penelitian sampel yang digunakan menggunakan sampel acak (random sampling). Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas dan perhitungan servqual.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa rata-rata nilai persepsi pelanggan pada dimensi bukti langsung (*tangible*) ($3,242 < 3,262$) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ($3,153 < 3,300$) lebih kecil dari nilai harapan pelanggan. Sedangkan rata-rata nilai persepsi pelanggan pada dimensi keandalan (*reliability*) ($3,173 > 2,560$), jaminan (*Assurance*) ($3,249 > 3,244$), empati (*emphaty*) ($3,173 > 3,147$) lebih besar dari rata-rata nilai harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan dari pihak bengkel Ahass Motor yang meliputi dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphaty*) telah memenuhi kepuasan pelanggan karena memiliki nilai gap positif sedangkan pelayanan dari dimensi bukti langsung (*tangible*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) belum memenuhi harapan pelanggan karena memiliki gap negatif.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, servqual, persepsi, harapan*