

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE

SERVQUAL (Service Quality)

(Studi Kasus: Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco)



Diajukan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

LENI DARLINA

D 600 050 040

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

2011

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (Service Quality)
(Studi Kasus: Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco)**



Laporan Tugas Akhir ini telah disahkan dan disetujui sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan S-1 jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal :

Disusun Oleh :

Nama : Leni Darlina
Nim : D 600 050 040
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik

Pembimbing I

Pembimbing II

(Ratnanto Fitriadi, ST, MT)

(Hafidh Munawir, ST, M.Eng)

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL (*Service Quality*)
(Studi Kasus: Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco)**



Telah dipertahankan di sidang pendadaran Tugas Akhir jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal :

Menyetujui,

Nama Dosen Penguji,

Tanda Tangan

1. Ratnanto Fitriadi, ST, MT
(Ketua)

2. Hafidh Munawir, ST, M.Eng
(Anggota)

3. A Kholid Al Ghofari, ST, MT
(Anggota)

4. Muchammad Djunaidi, ST, MT
(Anggota)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Ir. Agus Riyanto, MT)

(A. Kholid Al Ghofari, ST, MT)

ABSTRAKSI

Lembaga Pendidikan ALFABANK, yaitu sebuah lembaga pendidikan/tempat kursus yang bergerak dibidang profesi. ALFABANK memiliki berbagai program pendidikan, antara lain kursus komputer, bahasa Inggris, dan masih banyak lagi.

Ada beberapa kegiatan utama yang dilakukan di ALFABANK, yaitu proses pendaftaran, proses pembayaran, kegiatan belajar, ujian kompetensi, pengolahan nilai. Dari berbagai kegiatan di atas tugas akhir ini difokuskan pada bagian pelayanan yang meliputi proses pendaftaran, proses pembayaran dan pelayanan yang lainnya.

Proses pendaftaran dan proses pembayaran di ALFABANK adalah peserta didik melakukan proses pendaftaran sebelum program kursus dimulai. Calon peserta melakukan pembayaran biaya pendaftaran di awal untuk yang belum pernah mengikuti program pendidikan di ALFABANK. Untuk peserta yang sudah pernah mengikuti program pendidikan tidak perlu membayar biaya pendaftaran. Setelah didata peserta membayar biaya pendidikan boleh dibayar tunai ataupun dicicil sampai program pendidikan berakhir.

Untuk mengetahui pelayanan yang bermutu dan diharapkan oleh konsumen maka dalam penelitian ini diperlukan analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Servqual* GAP yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa. Pada penelitian ini menggunakan skala likert yang sudah dimodifikasi. Skala *Likert* merupakan skala yang berisi empat tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap statemen atau pertanyaan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan.

Dari hasil perhitungan didapat 39 pernyataan disetiap atribut/variabel yang memiliki nilai kualitas jasa negatif. Ini disebabkan antara harapan dan penilaian pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diinginkan sehingga menimbulkan perasaan yang kurang puas pada siswa kursus untuk itu diperlukan menghilangkan nilai negatif dan Kesenjangan ke 5 ini tidak mudah dihilangkan, karena perusahaan harus mengulang, mengadakan penelitian dengan cara penyebaran angket yang di isi oleh siswa kursus yang isinya tentang persepsi dan harapan siswa kursus.

Kata Kunci : *Servqual* GAP, jasa dan Skala *Likert*

HALAMAN MOTTO

Tidak ada seorang pun yang telah mencapai sukses, yang belum pernah bertemu dengan suatu bentuk kesulitan yang sebanding dengan lingkup keberhasilannya.

(Napoleon Hill)

Mengakui kekurangan diri adalah tugas untuk mendapatkan cita – cita, berusaha teru mengisi kekurangan adalah ke beranian luar biasa.

(Prof. Dr. Hamka)

Hidup penuh kesabaran, perjuangan dan ketekunan.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

- ✚ Bapak dan Ibu tercinta, terimalah sujud dan baktiku kepadamu
- ✚ Kakakku dan keponakanku (Lala, Bima dan Catika) tersayang
- ✚ Mamed Sayangku
- ✚ Teman Sejatiku (Bayan)
- ✚ Teman-teman Angkatan 2005
- ✚ Almamater
- ✚ Pembaca budiman

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, serta dengan usaha yang sungguh -sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya laporan ini. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Agus Riyanto, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Ratnanto Fitriadi, ST, MT selaku dosen pembimbing I dan Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng selaku dosen pembimbing II yang dengan arif dan bijak telah memberikan pengarahan, bimbingan dan saran hingga terselesainya tugas akhir ini
3. Bapak A. Kholid Al Ghofari, ST, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Pimpinan dan Karyawan Lembaga Pendidikan ALFABANK Kleco, Surakarta, terima kasih atas bantuan dan waktunya yang telah diberikan yang sangat penulis butuhkan dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu dan bapakku, terima kasih atas kasih sayang, doa, bimbingan, nasehat - nasehatnya dan segala pengorbanan yang tidak pernah berhenti berdoa demi selesainya tugas akhir ini.
6. Sayangku "Mamed" yang penuh perhatian memberikan dukungan dan motivasi agar terselesainya tugas akhir ini. (*Thank's for everything*)

7. Sahabat-sahabatku Lupus, Lukman dan Bayan terima kasih atas hari-hari indah, canda, suka dan duka, keceriaan yang telah kita lalui bersama dan akan selalu menjadi kenangan manis yang tak mungkin terlupakan.
8. Sobat-sobat kentalku Heni, Wiwit, Lala, Catika dan Bima terima kasih banget selalu terima aku disaat suka dan duka dan menjadi tempat pelarianku
9. Teman-teman seperjuangan TI angkatan 2005. *I'll remember all beautiful things we did together.*
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis sangat mengharapkan sumbangan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan laporan ini supaya lebih sempurna dan sesuai dengan harapan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2011

(Penulis)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAKSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Jasa.....	8
2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Klasifikasi Jasa	8
2.1.3 Karakteristik Jasa	11

2.1.4	Proses Jasa	13
2.2	Kualitas	14
2.2.1	Pengertian Kualitas	14
2.2.2	Pengertian Kualitas Jasa	17
2.2.3	Persepsi terhadap kualitas jasa	19
2.2.4	Harapan pelanggan	19
2.2.5	Prinsip – prinsip kualitas jasa	20
2.2.6	Pendekatan kualitas pelayanan	20
2.2.7	Dimensi kualitas	23
2.3	Kepuasan Pelayanan	26
2.4	Metode pengolahan data	28
2.4.1	Uji validitas	28
2.4.2	Uji reliabilitas	29
2.5	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	30
2.5.1	Model Kualitas Jasa	31
2.5.2	Pengukuran Kualitas Pelayanan	33
2.6	Populasi dan sampel	34
2.7	Skala <i>likert</i>	36
2.8	Pengertian Manajemen, karyawan dan konsumen	38
2.8.1	Pengertian Manajemen	38
2.8.2	Pengertian karyawan	38
2.8.3	Pengertian konsumen	39
2.9	Tinjauan pustaka	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Sumber Data	43
3.3 Metode Pengumpulan Data	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.5 Penyusunan dan Pembuatan kuesioner	48
3.6 Metode Pengolahan Data	52
3.6.1 Uji Validitas.....	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Analisis Data	55
3.7.1 Analisis <i>Service Quality</i> GAP	55
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	57

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	58
4.2 Pengolahan Data	65
4.2.1 Uji Validitas	65
1. Persepsi / kepuasan	66
a. Uji validitas kuesioner Persepsi / kepuasan manajemen	66
b. Uji validitas kuesioner Persepsi / kepuasan karyawan.....	69
c. Uji validitas kuesioner Persepsi / kepuasan siswa kursus	71

2. Kepentingan / harapan	74
a. Uji validitas kuesioner Kepentingan / harapan manajemen	74
b. Uji validitas kuesioner Kepentingan / harapan karyawan.....	77
c. Uji validitas kuesioner Kepentingan / harapan siswa kursus	79
4.2.2. Uji Reliabilitas	82
1. Persepsi / kepuasan	83
a. Uji Reliabilitas kuesioner Persepsi / kepuasan manajemen	83
b. Uji Reliabilitas kuesioner Persepsi / kepuasan karyawan.....	84
c. Uji Reliabilitas kuesioner Persepsi / kepuasan siswa kursus	84
2. Kepentingan / harapan	85
a. Uji Reliabilitas kuesioner Kepentingan / harapan manajemen	85
b. Uji Reliabilitas kuesioner Kepentingan / harapan karyawan.....	86
c. Uji Reliabilitas kuesioner Kepentingan / harapan siswa kursus	87

4.3 Pengukuran <i>Service Quality</i> (<i>servqual</i>)	88
4.4 Analisis Data SERVQUAL GAP 5	96
4.4.1 Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan manajemen, identifikasi hasil perhitungan nilai GAP dan Analisa data SERVQUAL GAP 5	96
1. Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan manajemen	96
2. Identifikasi hasil perhitungan nilai GAP pada Uji validitas manajemen	98
3. Analisa data SERVQUAL GAP 5 pada Uji validitas manajemen	99
4.4.2 Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan karyawan, identifikasi hasil perhitungan nilai GAP dan Analisa data SERVQUAL GAP 5	101
1. Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan karyawan	101
2. Identifikasi hasil perhitungan nilai GAP pada Uji validitas karyawan	103
3. Analisa data SERVQUAL GAP 5 pada Uji validitas karyawan	104

4.4.3 Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan siswa kursus, identifikasi hasil perhitungan nilai GAP dan Analisa data SERVQUAL GAP 5	106
1. Hasil perhitungan nilai GAP antara persepsi dan harapan siswa kursus	106
2. Identifikasi hasil perhitungan nilai GAP pada Uji validitas siswa kursus	109
3. Analisa data SERVQUAL GAP 5 pada Uji validitas siswa kursus	110
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran	116
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Klasifikasi Jawaban	37
Tabel 3.1 Skala Klasifikasi Jawaban	49
Tabel 3.2 Matrik Penguraian Elemen tiap Variabel	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner persepsi/kepuasan manajemen	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner persepsi/kepuasan karyawan	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner persepsi/kepuasan siswa kursus	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner harapan manajemen	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner harapan karyawan	77
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner harapan siswa kursus	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner persepsi/kepuasan manajemen ...	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner persepsi/kepuasan karyawan	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner persepsi/kepuasan siswa kursus .	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner harapan manajemen	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner harapan karyawan	87
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner harapan siswa kursus	87
Tabel 4.13 Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Manajemen	88
Tabel 4.14 Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Karyawan	90
Tabel 4.15 Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Siswa Kursus	92

Tabel 4.16	Kualitas Pelayanan GAP Tiap Dimensi pada Uji Validitas Persepsi, harapan Manajemen	94
Tabel 4.17	Kualitas Pelayanan GAP Tiap Dimensi pada Uji Validitas Persepsi, harapan Karyawan	95
Tabel 4.18	Kualitas Pelayanan GAP Tiap Dimensi pada Uji Validitas Persepsi, harapan Siswa Kursus	95
Tabel 4.19	Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Manajemen	96
Tabel 4.20	Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Karyawan	102
Tabel 4.21	Perhitungan GAP Persepsi, harapan pada Uji Validitas Siswa Kursus	107

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Generik.....	13
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	32
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	57