

Tugas Akhir

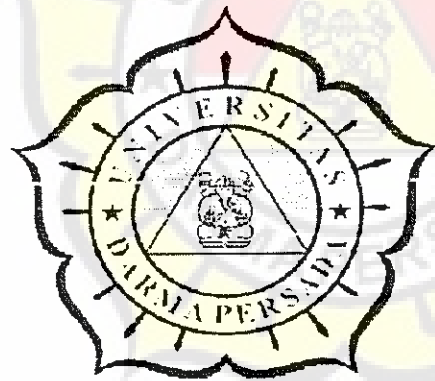
**ANALISIS TINGKAT KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP
KUALITAS JASA UNTUK KEPUASAN KONSUMEN
DENGAN METODE SERVQUAL
DI PO. ROSALIA INDAH**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Sarjana
Program Strata Satu (S1)**

Disusun Oleh :

Nama : ROBIN

NIM : 022220035



**FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2010**



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas akhir dengan judul :

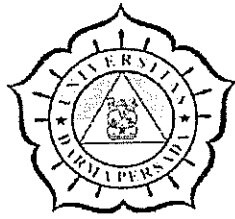
**“Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Jasa Untuk Kepuasan
Konsumen Dengan Metode Servqual Di PO. Rosalia Indah”**

Ini telah disetujui dan memenuhi persyaratan untuk dipertahankan dihadapan tim penguji
ujian sarjana strata-1 (S-1) jurusan Teknik Industri , Fakultas Teknik, Universitas Darma
Persada.

Jakarta, 24 Agustus 2010

Ade Supriatna, ST, MT

Dosen Pembimbing



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul :

**“Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Jasa Untuk Kepuasan
Konsumen Dengan Metode Servqual Di PO. Rosalia Indah”**

Yang disusun oleh :

Nama : ROBIIN

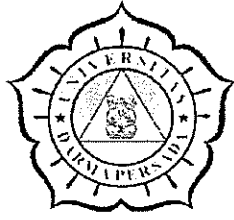
NIM : 02220035

Telah diperiksa, diuji, dan disahkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata-1 (S-1) Jurusan Teknik Industri , Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

Jakarta, 24 Agustus 2010

Ir. Atik Kurnianto, M.Eng

Ketua Jurusan Teknik Industri



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DARMA PERSADA

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : ROBIN

NIM : 02220035

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

“Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Jasa Untuk Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual di PO. Rosalia Indah”, adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah dan bukan merupakan tiruan atau duplikasi karya orang lain, terkecuali data-data yang bersumber pada literatur-literatur yang di cantumkan sebagai referensi pada daftar pustaka.

Jakarta 24 Agustus 2010

ROBIN

Pembuat Pernyataan

ABSTRAK

PO. Rosalia Indah merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan jasa transportasi bus malam yang melayani angkutan penumpang dengan tujuan perjalanan antar kota antar propinsi. Saat sekarang ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan. Meskipun perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terbaiknya bagi konsumen, tetapi kenyataannya masih saja timbul masalah, yaitu adanya keluhan-keluhan dari para konsumen, Keluhan tersebut antara lain, kurangnya ketepatan waktu keberangkatan bus dan komunikasi yang dilakukan karyawan terhadap konsumen juga dinilai kurang tanggap dan ramah dalam melayani konsumen.

Pengolahan data diambil dari kuesioner (kuesioner tertutup) yang disebarakan ke konsumen untuk selanjutnya dijadikan sampel dengan teknik *random sampling*, setelah itu uji validitas dengan menggunakan rumus *produk moment* kemudian uji reliabilitas dengan teknik *Alpha-Cronbach* dan dianalisis dengan metode *servqual* dan dengan diagram *fish bone*

Setelah dilakukan analisa hasilnya penyebab masalah dapat diketahui yaitu ketepatan waktu keberangkatan (K1) tingkat kepentingan yaitu 4,77 sedangkan kinerjanya 3,94 dan pada atribut kemampuan awak bus untuk cepat tanggap terhadap keluhan penumpang (D2) tingkat kepentingan yaitu 4,49 sedangkan kinerjanya 3,90 hal ini dinilai kinerjanya masih rendah. Sedangkan kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap baik oleh konsumen, yaitu : kemampuan perusahaan/awak bus untuk cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul (D1) dengan kinerja 4.01, kemampuan awak bus yang terlatih dan terpercaya (J3) dengan kinerja 4.02, Keadaan armada bus bersih dan rapih (B2) dengan kinerja 4.06, keramahan karyawan dalam melayani konsumen (A2) dengan kinerja 4.12, kemampuan perusahaan/awak bus bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang (J2) dengan kinerja 4.13, Adanya sarana seperti, ruang tunggu, kantin, toilet, halaman parkir yang aman dan memadai (B1) dengan kinerja 4.13, kemampuan perusahaan dalam menjamin keselamatan penumpang (J1) dengan kinerja 4.21. Terdapat empat atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap rendah oleh konsumen, yaitu : kemampuan perusahaan/awak bus dalam melakukan komunikasi dengan penumpang (E2) dengan kinerja 3.68, kemampuan perusahaan/awak bus untuk memberikan perhatian kepada penumpang (E3) dengan kinerja 3.80, kemampuan perusahaan/awak bus dalam merespon permintaan penumpang (D3) dengan kinerja 3.87, kemampuan perusahaan/awak bus dalam memahami kebutuhan penumpang (E1) dengan kinerja 3.87. Terdapat dua atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah akan tetapi kinerja perusahaan atas atribut-atribut ini dianggap baik oleh konsumen, yaitu : kerapihan dalam berpakaian dari pegawai dengan kinerja 4.03, dan kedisiplinan sistem pen-tiket-an (K3) dengan kinerja 4.13. Telah dibuat diagram *fishbone* untuk mengetahui kinerja yang perlu diperbaiki, yang mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan bisa memuaskan konsumen. Setidaknya hal ini dapat membantu perusahaan untuk lebih memperhatikan atribut apa yang kinerjanya masih dianggap rendah oleh konsumen sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkannya lagi.

KATA PENGANTAR



Allhamdulillahirobilalamin, segala puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya kepada saya, sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

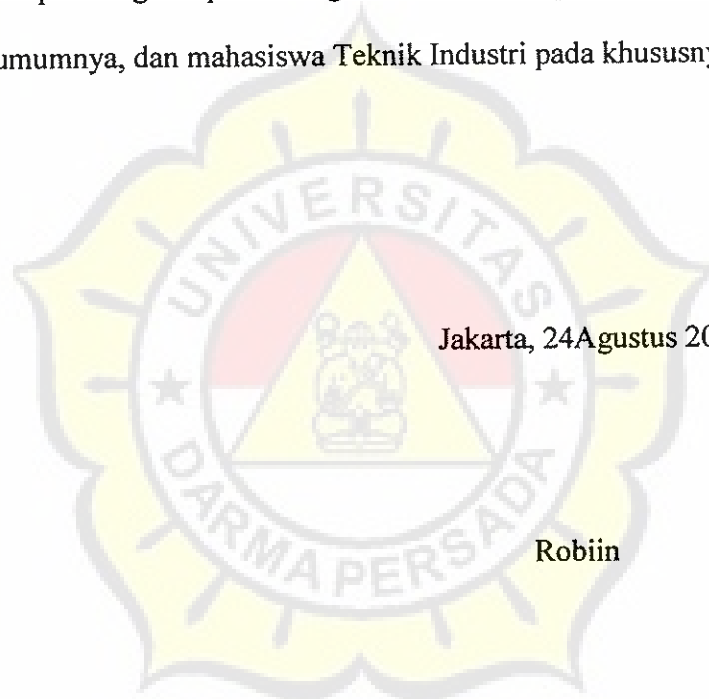
Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk kelulusan sarjana program strata satu (S1) jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Didalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Atas ketersediaan waktunya yang diberikan, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ade Supriatna, ST, MT, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan masukan dan saran dalam penulisan laporan ini.
2. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Darma Persada.
3. Bapak-ibu Dosen Fakultas Teknik atas segala ilmu yang diberikan dengan tulus.
4. Buat alm. Bpk. Castum (Bapaku) semoga tenang dialam sana, saya ges jadi sarjana pa...!!!
5. Ibu Carti (Ibuku) atas cinta, kasih sayang, dan MOTIVASI nya hingga selesainya Laporan Tugas Akhir ini, pokonamah sagala-galana lah.....!!!
6. Adiku-adiku : Dimas (Jhon dimas), emfie (Jhon emfie), Andi (Waskita), Uput (Damsik), Usan,.. yang selalu di hatiku kamu-kanulah penyemangat hidupku, Love You Salawasna.....!!!!

7. My LOVE ida nurlela yang selalu menjadi istri setia, you are my heart.
8. Buat Si Cepot, ma isoh, yang setia mengikuti dan menjaga warung usahaku, thanks you....hatur nuhun nya...!!!
9. Nah,” buat Sepeda Motor Yamaha RX-King B 6552 FHN yang selalu setia menemaniku kemana saja.
10. Dan semua yang belum saya sebutkan,, haturnuhun pisan euy...

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa Teknik pada umumnya, dan mahasiswa Teknik Industri pada khususnya.



Jakarta, 24 Agustus 2010

Robiin

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Lembar Persetujuan..... | i |
| Lembar Pengesahaan..... | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Abstrak..... | iv |
| Kata Pengantar..... | v |
| Daftar Isi..... | vii |
| Daftar Tabel..... | v |
| Daftar Gambar..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 3 |
| 1.4 Manfaat dan Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Metodologi Penelitian..... | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Pengendalian Kualitas..... | 6 |
| 2.1.1 Definisi Kualitas..... | 6 |
| 2.1.2 Definisi Kualitas Jasa..... | 7 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1.3 | Dimensi Kualitas Jasa..... | 8 |
| 2.1.4 | Persepsi Terhadap Kualitas..... | 10 |
| 2.2 | Definisi Jasa | 12 |
| 2.2.1 | Klasifikasi Jasa..... | 13 |
| 2.2.2 | Karakteristik Jasa..... | 19 |
| 2.2.3 | GAP Kualitas Jasa..... | 20 |
| 2.3 | Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.3.1 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.3.2 | Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.3.3 | Jenis-jenis Kategori Tanggapan atau Keluhan Terhadap Ketidakpuasan..... | 25 |
| 2.3.4 | Strategi Penanganan Keluhan..... | 25 |
| 2.3.5 | Kerangka Berpikir..... | 26 |
| 2.4 | Populasi dan Sampel..... | 27 |
| 2.4.1 | Populasi..... | 28 |
| 2.4.2 | Sampel..... | 28 |
| 2.5 | Variabel Penelitian..... | 29 |
| 2.5.1 | Variabel Bebas..... | 29 |
| 2.5.2 | Variabel Terikat..... | 31 |
| 2.6 | Metode Pengumpulan Data..... | 31 |
| 2.6.1 | Metode Angket..... | 31 |
| 2.6.2 | Metode Dokumentasi..... | 32 |
| 2.7 | Teknik Perancangan Kuesioner..... | 33 |

| | | |
|------|---|----|
| 2.8 | Uji Validitas..... | 37 |
| 2.9 | Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 2.10 | Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja..... | 39 |
| 2.11 | Diagram Fishbone..... | 43 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 45 |
| 3.2 | Tahap Studi Pendahuluan..... | 45 |
| 3.3 | Tahap Persiapan..... | 46 |
| 3.4 | Tahap Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.5 | Tahap Pengolahan Data..... | 47 |
| 3.6 | Analisis Interpretasi Hasil Penelitian..... | 49 |
| 3.7 | Kesimpulan dan Saran..... | 50 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | Pengumpulan Data..... | 42 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan..... | 53 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 55 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi..... | 57 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Penelitian..... | 59 |
| 4.1.5 | Variabel Penelitian..... | 62 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | 63 |
| 4.2.1 | Uji Validitas..... | 63 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 68 |
| 4.2.3 | Data Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut-atribut Kualitas Jasa Perusahaan..... | 69 |
| 4.2.4 | Pengolahan Data dengan Metode Importance Performance Analisis..... | 71 |

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....74
5.2 Analisa Diagram Fishbone84

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....88
6.2 Saran.....89

Daftar Pustaka.....

Lampiran

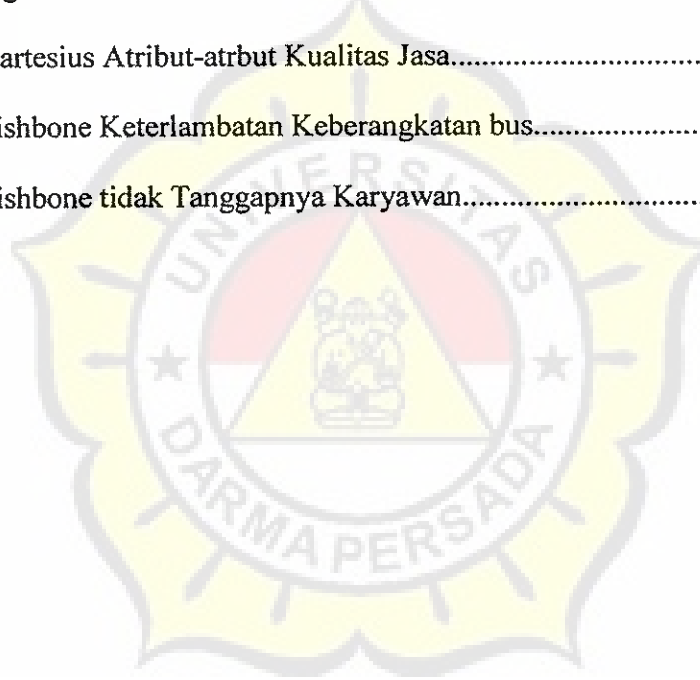


DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.1 Distribusi Umur Responden..... | 60 |
| Tabel 4.2 Distribusi Jenis Pekerjaan Responden..... | 60 |
| Tabel 4.3 Distribusi Jenis Klamen..... | 61 |
| Tabel 4.4 Distribusi Pendidikan Terakhir..... | 61 |
| Tabel 4.5 Variabel Penelitian..... | 62 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Tingkat Kepentingan..... | 66 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Butir-butir Pertanyaan Tingkat Kinerja..... | 67 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepentingan..... | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kinerja..... | 69 |
| Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Atribut-atribut Kualitas Jasa..... | 69 |
| Tabel 4.11 Kinerja Atribut-atribut Kualitas Jasa..... | 70 |
| Tabel 4.12 Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut-atribut Kualitas Jasa..... | 72 |
| Tabel 5.1 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut-atribut Kualitas Jasa..... | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir..... | 27 |
| Gambar 2.2 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Perusahaan | 42 |
| Gambar 2.3 Diagram Fishbone..... | 44 |
| Gambar 3.1 Diagram Alir Tugas Akhir..... | 52 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PO. Rosalia Indah..... | 57 |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius Atribut-atrbut Kualitas Jasa..... | 73 |
| Gambar 5.1 Diagram Fishbone Keterlambatan Keberangkatan bus..... | 85 |
| Gambar 5.2 Diagram Fishbone tidak Tanggapnya Karyawan..... | 87 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran A Kuesioner Penelitian..... | L-1 |
| Lampiran B Data Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan | L-2 |
| Lampiran C Data Penilaian Responden Terhadap Kinerja..... | L-3 |
| Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dengan Program SPSS..... | L-4 |
| Lampiran E Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dengan Program SPSS..... | L-5 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Salah satu sarana transportasi yang banyak diminati konsumen untuk memenuhi kebutuhan transportasi adalah sarana transportasi darat seperti bus, Sarana transportasi ini banyak diminati karena banyaknya pilihan jenis serta harganya relatif lebih murah dan dapat dijangkau oleh segala lapisan masyarakat dibandingkan dengan sarana transportasi lainnya. Dengan terus berkembangnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi darat, banyak pengusaha yang tertarik untuk membuka usaha di bidang jasa transportasi ini. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan di antara perusahaan jasa transportasi darat terutama bus, untuk dapat menarik konsumen supaya menggunakan jasa perusahaannya.

Bagi perusahaan jasa, keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci sukses. Perusahaan harus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen agar mereka merasa puas. Perusahaan harus mengetahui atribut-atribut jasa apa yang dianggap penting oleh para konsumen dan harus berusaha untuk memenuhinya dengan memberikan kinerja (*performance*) dan kualitas jasa yang sebaik mungkin, untuk mencapai kepuasan konsumen.

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting. Salah satu keunggulan PO. Rosalia Indah dibandingkan dengan

perusahaan jasa transportasi bus malam lainnya adalah kondisi armadanya yang terawat dengan baik terutama untuk *class Non-Ekonomi (Non-AC)*, sedangkan untuk masalah harga, setiap perusahaan jasa transportasi mengacu pada harga yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga harga bukan merupakan faktor daya saing bagi perusahaan. Meskipun PO. Rosalia Indah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terbaiknya bagi konsumen, tetapi kenyataannya masih saja timbul masalah, yaitu adanya keluhan-keluhan dari para konsumen, Keluhan tersebut antara lain, kurangnya ketepatan waktu keberangkatan bus dan komunikasi yang dilakukan karyawan terhadap konsumen juga dinilai kurang tanggap dan ramah dalam melayani konsumen. Maka dari itu perusahaan perlu melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Perbaikan kualitas pelayanan harus didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Selain dengan memberikan keunggulan-keunggulan, salah satu cara agar PO. Rosalia Indah dapat memenangkan persaingan adalah dengan berusaha memberikan kepuasan konsumen. Untuk itu, PO. Rosalia Indah ingin mengetahui atribut-atribut apa saja yang dianggap penting oleh konsumen agar mereka merasa puas dan bagaimana kinerja yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Informasi tersebut sangat bermanfaat bagi pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen di masa yang akan datang. Berdasarkan hal tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul:

“Analisis Tingkat Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Jasa Untuk Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual di PO. Rosalia Indah ”.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yaitu sebagai berikut:

“Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah dan atribut kualitas pelayanan apa yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.3 PEMBATAAN MASALAH

Pembatasan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Responden yang dijadikan sampel yaitu masyarakat di wilayah Jakarta yang pernah menggunakan jasa bus malam PO. Rosalia Indah untuk *class Non-Ekonomi (Non AC)*.
2. Responden yang dijadikan sampel dikhususkan untuk konsumen bus malam PO. Rosalia Indah *class Non-Ekonomi (Non-AC)*, karena pihak perusahaan belum melakukan survei kepuasan kosumen secara rutin/berkala terhadap konsumen segmen ini.
3. Ruang lingkup penelitian terbatas pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis atribut apa saja yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis pengaruh atribut tersebut terhadap kepuasan konsumen.

Manfaat dari penelitian ini adalah :

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam proses perbaikan kinerja pelayanan Bus, dengan kebijaksanaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen *class Non-Ekonomi (Non-AC)* bus malam PO. Rosalia Indah.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan 2 metode, yaitu :

1. Studi Pustaka

Dengan mempelajari buku-buku tentang teori yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dibahas.

2. Studi Lapangan

Melakukan penelitian dilapangan dengan pengamatan langsung di PO.

Rosalia Indah dan mengumpulkan data-data yang diperlukan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, manfaat dan tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori dan metode-metode yang berhubungan dengan topik pembahasan yang digunakan sebagai dasar dari pengolahan data.

BAB III METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisikan langkah-langkah apa yang hendak akan dicapai dalam memecahkan permasalahan dalam tugas akhir ini.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan data-data yang didapat selama penelitian serta melakukan pengolahan data sesuai dengan landasan teori.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai analisis terhadap hasil dari pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dari seluruh bab sebelumnya, dan memberikan saran untuk ditindaklanjuti guna mendapatkan hasil yang lebih baik.