PERBAIKAN PELAYANAN DI BAGIAN PELAYANAN UMUM DI SEKOLAH TINGGI XYZ DENGAN SERVQUAL

TESIS

Diajukan sebagai salah satu Syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

TATA SURYANA

NIM : 5531011013

UNIVERSITAS MERCUBUANA

PROGRAM PASCASARJANA

2012

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

PENGESAHAN TESIS

Judul	: Perbaikan pelayanan di bagian umum di Sekolah Tinggi XYZ dengan Servqual
Nama	: Tata Suryana
NIM	: 5531011013
Program	: Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal	: 7 September 2012

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Ketua Program Studi Magister Teknik Industri	Direktur Program Pascasarjana
(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)	(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul	: Perbaikan pelayanan di bagian umum di Sekolah Tinggi XYZ dengan Servqual
Nama	: Tata Suryana
NIM	: 5531011013
Program	: Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal	: 7 September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 September 2012

METERAI TEMPEL 6000

(Tata Suryana)

UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul:

Perbaikan Pelayanan di Bagian Pelayanan Umum di Sekolah Tinggi XYZ Dengan Servqual

Penulis sangat merasakan besarnya karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT atas kekuatan serta kemampuan dalam menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga selesainya tesis ini.

1. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan maupun kritiknya bagi penyelesaian tesis ini.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
3. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana
4. Dosen-dosen Pascasarjana Program Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana yang telah berkenan memberikan ilmunya serta masukannya dalam penyusunan tesis ini.
5. Jajaran Staf Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercubuana.
6. Seluruh staf di Sekolah Tinggi XYZ
7. Kedua orang tua yang penulis sangat cintai
8. Istri tercinta yang selalu setia memberikan motivasi dan dorongan agar selesainya tesis ini.

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

9. Anak-anak ku tercinta, pengobat rindu di kala sepi datang
10. Rekan-rekan MTI 07, terima kasih banyak untuk kerja sama dan bantuannya selama pengerjaan tesis ini.

Penulis menyadari, bahwasannya tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Saran, kritik serta masukan yang membangun akan selalu penulis terima. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 13 September 2012

Tata Suryana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

ABSTRACT vi

ABSTRAK vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Batasan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 5

BAB II. DASAR TEORI 6
2.1 Kepuasan Pelanggan 6
2.2 Pengertian Kualitas 7
2.3 *Service Quality* 7
2.3.1 *Gap* Model 9
2.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan *Service Quality* 13

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

BAB III. METODOGI 15
3.1 Identifikasi Penelitian 15
3.1.1 Dimensi dan Indikator Penelitian 15
3.2 Metode Pengumpulan Data 16
3.3 Prosedur Penelitian 18
3.3.1 Perumusan masalah dan tujuan penelitian 19
3.3.2 Identifikasi Populasi 19
3.3.3 Penentuan Sample 19
3.4 Uji Validitas dan Realibilitas 20
3.5 Teknik Analisis Data 21
3.5.1 Nilai ServQual 22
3.5.2 Diagram Kartesius 22

BAB IV. DATA DAN ANALISIS 25
4.1 Kursus Pelaut 25
4.1.1 Program *Short Course* 26
4.2 Uji Data Kuesioner 27
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas 27
4.2.2 Data Umum Responden 29
4.3 Nilai Jumlah, Nilai Rata-Rata Antara Persepsi dan Harapan 30
4.3.1 Tingkat Kesesuaian dan Prioritas 32
4.4 Perhitungan ServQual 33
4.5 Posisi Tiap Dimensi di Diagram Kartesius 33
4.5.1 Dimensi *Tangibles* 34
4.5.2 Dimensi *Responsiveness* 35
4.5.3 Dimensi *Reability* 37
4.5.4 Dimensi *Assurance* 38
4.5.5 Dimensi *Emphaty* 40

BAB V. PEMBAHASAN 42
5.1 Analisis Posisi Tiap-Tiap Dimensi 42
5.1.1 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi *Tangibles* 42
5.1.2 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi *Responsiveness* 43
5.1.3 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi *Reliability* 44
5.1.4 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi *Assurance* 46
5.1.5 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi *Emphaty* 47
5.2 Nilai rata-rata Kinerja, Harapan dan Gap Kualitas Pelayanan 48

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

5.2.1 Analisa Nilai rata-rata Kinerja 48
5.2.2 Analisa rata-rata Nilai Harapan 49
5.2.3 Analisa Nilai rata-rata *Gap* 50
5.3 Rekomendasi Perbaikan 51
5.4 Keterbatasan Penelitian 52

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN 52
6.1 Kesimpulan 52
6.2 Saran 52

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Program *Short Course* 26

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas 28

Tabel 4.3 Data Umum Responden 29

Tabel 4.4 Nilai Jumlah dan Nilai Rata-rata dari Aspek Persepsi dan Harapan per Atribut 30

Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan dan Nilai Kesenjangan *(Gap)* dari Kualitas Pelayanan 32

Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian Antara Dimensi Persepsi dan Harapan 32

Tabel 4.7 Perhitungan *ServQual* dari masing-masing dimensi 33

Tabel 5.1 Nilai rata-rata Kinerja 48

Tabel 5.2 Nilai rata-rata Harapan 49

Tabel 5.3 Nilai rata-rata *Gap* 50

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gap Model 12

Gambar 2.2 Persepsi Pelanggan terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan... 13

Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah 18

Gambar 3.2 Diagram Kartesius 22

Gambar 4.1 Diagram Kartesius Dimensi Tangibles 34

Gambar 4.2 Diagram Kartesius Dimensi Responsiveness 36

Gambar 4.3 Diagram Kartesius Dimensi Reability 38

Gambar 4.4 Diagram Kartesius Dimensi Assurance 39

Gambar 4.5 Diagram Kartesius Dimensi Emphaty 41

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 ……..Surat Resmi Kepada Responden

Lampiran 2 …….Kuesioner

Lampiran 3……..Uji Validitas dan Reabilitas

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731