



Yayasan Menara Bhakti UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	04-02-2014
No. Reg. :	1. T/13/142 2. T/53/13/047

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
METODE SERVQUAL**

(Kajian Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tangerang)

TESIS

RONALD MURDENY

55311110011

**PROGRAMMAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2013



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
METODE SERVQUAL**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

RONALD MURDENY

55311110011

**PROGRAMMAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2013

PENGESAHAN TESIS

Judul : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN METODE
SERVQUAL.
Nama : Ronald Murdeny
NIM : 55311110011
Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 25 Agustus 2013

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, PhD)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN METODE
SERVQUAL.
Nama : Ronald Murdeny
NIM : 55311110011
Program : Pascasarjana Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 25 Agustus 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya diri sendiri dengan bimbingan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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, 25 Agustus 2013


6000 Ronald Murdeny

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul :

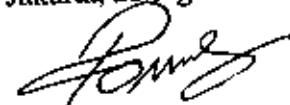
Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sehingga telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

1. Bapak Ir. Hardianto Irdiastadi, MSIE, PhD, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, masukan maupun kritiknya bagi penyelesaian tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.
3. Ibu 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. Kedua orang tua dan keluarga yang saya cintai.
7. Rekan-rekan MTI 09, terima kasih banyak untuk kerja sama dan bantuannya selama pengerjaan tesis ini.

Penulis menyadari bahwasannya tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya.

Jakarta, 25 Agustus 2013



Ronald Murdeny

ABSTRACT

The object of the research was division of the public service at Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Tangerang, this section is tasked to provide general public. There is high quality of service if only these can satisfy the customer, customer satisfaction will be indicated by decreasing customer complains about our service that improve company performance. This study aims to identify and analyze the factors that shape what customer satisfaction and provide feedback to the management to do repairs. The use of service quality is expected to determine whether there is a gap between the performance carried over to what is expected by the registrant. The fifth dimension is measured tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These 16 demanded quality are researched with questionnaire. Deployment questions conducted on 97 respondents using a Likert scale. servqual calculation shows the gap between the expectations of the performance so far. Gap the average score obtained from 16 attributes service Pengujian Kendaraan Bermotor is -26,639. Customer satisfaction index is 61,83%. Using cartesian diagram is used to map each attribute in question in each dimension. Obtained results of the six attributes that are A should be a serious concern for management.

Keywords: Service Quality, Gap Analysis, Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis, Cartesian Diagrams.

ABSTRAK

Objek dari penelitian ini adalah bagian pelayanan Pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Tangerang, bagian ini bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. Jasa yang berkualitas bisa tercipta bila jasa tersebut bisa memuaskan pelanggan, kepuasan pelanggan itu ditandai dengan berkurangnya keluhan pelanggan sehingga menunjukkan kinerja perusahaan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisa faktor-faktor apa saja yang membentuk kepuasan pelanggan serta memberikan masukan kepada pihak manajemen untuk dilakukannya perbaikan. Penggunaan service kualitas diharapkan dapat mengetahui apakah ada kesenjangan antara kinerja yang dilakukan selama ini dengan apa yang diharapkan oleh para konsumen. Kelima dimensi yang diukur adalah tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. 16 demanded quality ini diteliti dengan melakukan kuesioner. Penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap 97 responden dengan menggunakan skala likert. Perhitungan servqual menunjukkan adanya gap antara harapan dengan kinerja selama ini. Gap skor rata-rata yang diperoleh dari 16 atribut pelayanan pengujian kendaraan bermotor adalah -26,639. Indeks kepuasan pelanggan yang diperoleh sebesar 61,82%. Penggunaan diagram kartesius digunakan untuk memetakan tiap-tiap atribut yang ditanyakan dalam masing-masing dimensi. Didapatkan hasil adanya 6 atribut yang berada di kuadran A yang harus menjadi perhatian serius dari pihak manajemen.

Kata Kunci: Service Quality, Analisa Gap, Indeks Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Diagram Kartesius.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.1 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Service Quality	7
2.1.1 Pengertian Kualitas	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Jasa	7
2.1.3 Karakteristik Jasa	9

2.1.4 Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	10
2.1.5 Dimensi Kualitas Jasa	11
2.1.6 Kesenjangan-kesenjangan pada Kualitas Pelayanan	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.2.2 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	17
2.4.1 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	19
2.1 Harapan Pelanggan	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Sampel Penelitian	24
3.2 Penetapan Instrumen Penelitian	24
3.3 Pembentukan Kuesioner	27
3.4 Pengumpulan Data	29
3.4.1 Data Sekunder	29
3.4.2 Data Primer	29
3.4.3 Uji Validitas	29
3.4.4 Uji Reliabilitas	30
3.1 Analisis Data	31
3.5.1 Analisa Servqual	31
4.5.1 Analisa Indeks Kepuasan Pelanggan	32
5.5.1 Analisa Diagram Persepsi-Harapan	33
BAB IV DATA DAN ANALISIS	35
4.1 Pengumpulan Data	35
4.1.1 Data Sekunder	35
4.1.2 Data Primer	37
4.2 Pengolahan Data	38
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.1 Analisa Perhitungan	43
4.3.1 Analisa Perhitungan Gap Servqual	43

4.3.2 Analisa Indeks Kepuasan Pelanggan	46
4.2.1 Analisa Diagram Persepsi-Harapan	48
BAB V PEMBAHASAN	52
5.1 Hasil Tujuan Penelitian	52
5.2 Hasil Analisis Posisi Tiap-tiap Dimensi	52
5.2.1 Analisis Diagram Kartesius Untuk Dimensi Tangibles	52
5.2.2 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi Reliability	53
5.2.3 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi Responsiveness	54
5.2.4 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi Assurance	56
5.2.5 Analisa Diagram Kartesius Untuk Dimensi Emphaty	57
5.3 Implikasi dan Perbandingan Literatur	58
5.4 Saran Untuk Perusahaan	60
5.5 Keterbatasan Penelitian	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pembentukan Kuesioner	27
Tabel 3.2. Variasi Nilai Bertingkat	29
Tabel 4.1 Rekapitulasi Tingkat Harapan	38
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tingkat Persepsi	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kelompok Harapan	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kelompok Persepsi	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kelompok Harapan	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kelompok Persepsi	43
Tabel 4.7 Tabel Gap Score antara persepsi dan harapan	45
Tabel 4.8 Tabel Indeks Persepsi dan harapan pelanggan	46
Tabel 4.9 Hasil pemetaan diagram Persepsi-harapan	48
Tabel 5.1 Hasil pemetaan diagram dimensi <i>Tangibels</i>	52
Tabel 5.2 Hasil pemetaan diagram dimensi <i>Reliability</i>	53
Tabel 5.3 Hasil pemetaan diagram dimensi <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 5.4 Hasil pemetaan diagram dimensi <i>Assurance</i>	56
Tabel 5.5 Hasil pemetaan diagram dimensi <i>Emphaty</i>	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Service Quality Model	16
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian	23
Gambar 3.2. Matriks Perception-Expectation	34
Gambar 4.1. Struktur UPTD PKB	35
Gambar 4.2 Jumlah kendaraan yang diuji pada tahun 2012	36
Gambar 4.3 Pelanggan berdasarkan jenis kelamin	37
Gambar 4.4 Pelanggan berdasarkan usia	37
Gambar 4.5 Pelanggan berdasarkan tingkat pendidikan	38
Gambar 4.6 Diagram persepsi – harapan	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.1 Tabel perhitungan skor total pada tingkat harapan	68
Lampiran A.2 Tabel perhitungan skor total pada tingkat persepsi	68
Lampiran A.3 Tabel perhitungan skor harapan	69
Lampiran A.4 Tabel perhitungan skor persepsi	69
Lampiran A.5 Tabel perhitungan presentasi skor harapan	70
Lampiran A.6 Tabel perhitungan presentasi skor persepsi	70