

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA DAN PERANCANGAN ULANG
FASILITAS PADA SUPER SHOOT FUTSAL CLUB**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

NAMA : DEWI YULIANI AMELIA

NIM : 43105110 - 076



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Yuliani Amelia

Nim : 43105110 - 076

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, *Agustus* 2012



(Dewi Yuliani Amelia)

NIM : 43105110 – 076

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Yuliani Amelia
Nim : 43105110 - 076
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa
Dan Perancangan Ulang Fasilitas Pada SUPER SHOOT FUTSAL
CLUB.
Tanggal Ujian : 19 Maret 2013

Disahkan Oleh :

Pembimbing



(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Tanggal :



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Tanggal : 27/3 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**alisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dan Perancangan
Ulang Fasilitas Pada SUPER SHOOT FUTSAL CLUB**

Dipersiapkan dan disusun oleh :


Dewi Yuliani Amelia

43105110-076

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 19 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Evawati Khumadi, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah swt, atas karuniaNya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulisan skripsi ini disusun guna melengkapi syarat - syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu khususnya Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi ini adalah : **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA DAN PERANCANGAN ULANG FASILITAS PADA SUPER SHOOT FUTSAL CLUB”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan yang timbul karena kemampuan penulis yang terbatas.

Tersusunnya skripsi ini adalah berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Arisetyanto Nugroho, Dr, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Ibu Wiwik Utami, Dr, Ak, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Rina Astini, Dr, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si, selaku Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dan memberikan masukan, kritik serta saran dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
6. Yth Ibuku, Suamiku, dan Adikku, yang dengan tulus hati memberikan do'a dorongan semangat belajar agar dapat menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) dan penyusunan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jakarta, Maret 2013

Penulis,

(Dewi Yuliani Amelia)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Manajemen Operasional.....	6
B. Definisi Pelanggan.....	6
C. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
D. Tingkat Kepentingan Dan Kebutuhan Pelanggan.....	9

E. Pengertian Jasa (Pelayanan).....	11
F. Pengertian Kualitas Jasa.....	16
G. Pengertian QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	20
B. Visi Dan Misi.....	20
C. Metode Penelitian.....	21
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	21
E. Variabel Dan Pengukurannya.....	22
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	22
G. Metode Pengumpulan Data.....	25
H. Metode Analisa Data.....	26
1. Analisis Validitas Data.....	26
2. Analisis Reliabilitas Data.....	27
I. Teknik Pengolahan Data.....	28

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dan Perancangan Ulang Fasilitas pada SUPER SHOOT FUTSAL CLUB.....	33
1. Kebutuhan Konsumen (Ruang A).....	33
2. Matriks Perencanaan (Ruang B).....	35
B. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dan Perancangan Ulang Fasilitas pada SUPER SHOOT FUTSAL CLUB.....	45
1. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	45

2. Prioritas Kepuasan.....	47
C. Analisis Karakteristik Teknis Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dan Perancangan Ulang Fasilitas pada SUPER SHOOT FUTSAL CLUB.....	49
1. Karakteristik Teknis (Ruang C).....	49
2. Relationship (Ruang D).....	52
3. Korelasi Persyaratan Teknis (Ruang E).....	54
4. <i>Technical Matrix</i> (Ruang F).....	55
D. Analisis Pemenuhan Kebutuhan Dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dan Perancangan Ulang Fasilitas pada SUPER SHOOT FUTSAL CLUB.....	60
1. Gap (kesenjangan).....	60
2. Prioritas Gap (kesenjangan)	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.

Lampiran 2: Tabel *house of quality* (HOQ) Super Shoot Futsal Club.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	23
2. Tabel 4.1 Kebutuhan Konsumen Super Shoot Futsal Club.....	34
3. Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelanggan (X).....	37
4. Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan pada Super Shoot Futsal Club (Y).....	38
5. Tabel 4.4 Uji Reabilitas Variabel Kepentingan Pelanggan (X).....	39
6. Tabel 4.5 Uji Reabilitas Kepuasan pada Super Shoot Futsal Club (Y).....	40
7. Tabel 4.6 Data Kepentingan Pelanggan	41
8. Tabel 4.7 Urutan Prioritas Kepentingan Pelanggan.....	42
9. Tabel 4.8 Data Kepuasan Pelanggan.....	45
10. Tabel 4.9 Urutan Prioritas Kepuasan Pelanggan.....	47
11. Tabel 4.10 Lambang Arah Perbaikan Karakteristik Teknis.....	51
12. Tabel 4.11 Arah perbaikan Karakteristik Teknis.....	52
13. Tabel 4.12 Data Relationship.....	53
14. Tabel 4.13 Simbol Korelasi Teknis.....	54
15. Tabel 4.14 Nilai <i>Absolute Importance</i>	56
16. Tabel 4.15 Nilai <i>Relative Importance</i> (%).....	57
17. Tabel 4.16 Prioritas Perhatian Karakteristik Teknis.....	58
18. Tabel 4.17 Gap (kesenjangan).....	60
19. Tabel 4.18 Prioritas Gap (kesenjangan).....	62
20. Tabel 4.19 <i>House Of Quality</i> Super Shoot Futsal Club.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan <i>House Of Quality</i>	19
Gambar 4.1 Bagan <i>House Of Quality</i>	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Kuesioner
2. *House Of Quality* Super Shoot Futsal Club