

**EVALUASI KEBIJAKAN HUMAN RESOURCE DEPARTEMEN DALAM
RANGKA PEMENUHAN HARAPAN DAN MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL DAN
PELANGGAN EKSTERNAL**

SKRIPSI

Nama : Sulastrinur
NIM : 4310 811 0030



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**EVALUASI KEBIJAKAN HUMAN RESOURCE DEPARTEMEN DALAM
RANGKA PEMENUHAN HARAPAN DAN MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL DAN
PELANGGAN EKSTERNAL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Sulastri Nur
NIM : 4310 811 0030



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulastri Nur

NIM : 4301 811 0030

Program Studi : ManajemenPemasaran

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian skripsi ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Juni 2013



(Sulastri Nur)

4310 811 0030

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sulastri Nur
NIM : 431081100308
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : EVALUASI KEBIJAKAN HUMAN RESOURCES
DEPARTEMEN DALAM RANGKA PEMENUHAN
HARAPAN DAN MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN INTERNAL DAN PELANGGAN
EKSTERNAL.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Hesti Maheswari SE., M.Si)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1



(Dr. WiwikUtami, Ak, MS.)



(Dr. Rina Astini SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Evaluasi kebijakan Human Resources Departemen dalam rangka pemenuhan harapan dan meningkatkan kepuasan Pelanggan Internal dan Pelanggan Eksternal

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Sulastri Nur

43108110030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji tanggal

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari SE., M.Si)

Anggota Dewan Penguji



Anggota Dewan Penguji



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT Yang Maha pengasih lagi maha penyayang, kesehatan dan rahmat yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan bantuan berbagai pihak yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karenanya, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Yenon Orsa, Ir. MT, selaku Direktur Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Rina Astini SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.

7. Ibu Fifi Santoso selaku Manager HRD Restaurant Pho 24, dan teman-teman kerja di Restaurant Pho 24.
8. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta, Bp. Kadir dan Ibu Suwarni serta seluruh keluargaku My sister Alm. Dewi, Mamasku Kurniawan, dan Adikku Santi yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-temanku seangkatan 13, Mas Bintoro, Pak Sutrisno, Nisa, Ridwansyah, Titin dan lainnya terima kasih atas dukungan yang tak henti mengalirkan semangat yang luar biasa.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan yang berlipat ganda atas amal dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Amin. Akhirnya, dari segala ketulusan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 03 Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 JASA.....	12
2.1.1 Pengertian Jasa.....	12

2.1.2	KarakteristikJasa.....	13
2.1.3	KlasifikasiJasa.....	14
2.2	KualitasPelayananJasa.....	16
2.2.1	PengertianKualitasPelayananJasa.....	17
2.2.2	DimensiKualitasPelayananJasa.....	16
2.2.3	Faktor – Faktoryang mempengaruhiKualitasPelayananJasa..	20
2.2.4	StrategiMeningkatkanKualitasPelayananJasa.....	22
2.3	LingkunganPemasaran.....	25
2.3.1	LingkunganMikroPerusahaan(Lingkungan Internal).....	27
2.3.2	LingkunganMakro Perusahaan (LingkunganEksternal).....	32
2.4	MengelolaLingkunganPemasaran.....	37
2.4.1	Total Quality Management.....	37
2.4.2	KepuasanKerja.....	40
2.4.3	Motivasi.....	47
BAB III	METODE PENELITIAN.....	55
3.1	ObyekPenelitian.....	55
3.1.1	LokasiPenelitian.....	55
3.1.2	DesainPenelitian.....	56
3.2	VariabeldanSkalaPengukuran.....	57
3.2.1	Variabel.....	57
3.2.2	SkalaPengukuran	58
3.3	MetodePengumpulan Data.....	60
3.4	Jenis Data.....	60

3.5 Populasi dan Sampel.....	61
3.6 Metode Analisis Data.....	63
3.6.1 Teknik Analisis Data.....	63
3.6.2 Uji Validitas.....	63
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	64
3.6.4 Uji Importance Performance Analysis.....	65
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Analisis harapan karyawan terhadap kebijakan HRD.....	74
4.2 Analisis kepuasan karyawan terhadap kebijakan HRD.....	79
4.3 Karakteristik teknis keunggulan perusahaan.....	81
4.4 Hubungan karyawan dengan keunggulan perusahaan.....	83
4.5 Hubungan karyawan dengan keunggulan perusahaan secara teknis.....	84
4.6 Redesign Perusahaan / House Of Quality.....	85
4.7 Prioritas Utama terhadap Harapan – harapan karyawan.....	86
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	98
Lampiran 1: Kuesioner.....	98
Lampiran 2: Data Excel jawaban responden.....	99
Lampiran 3: Uji Validitas.....	106

Lampiran 4: UjiReliabilitas.....	108
Lampiran 5: Diagram Kartesius.....	109
Lampiran 6: Quality Function Development.....	110



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Wisatawan mancanegara yang mengunjungi DKI Jakarta menurut pintu masuk 3
Tabel 1.2	Pertumbuhan Rata – Rata Usaha Industry Pariwisata Bidang Penyedia Makanan dan Minuman di Dki Jakarta tahun 2010 – 2012..... 4
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi 54
Tabel 3.2	Skor Jawaban dari pertanyaan tentang Customer Needs..... 56
Tabel 3.3	Variabel, Sub Variabel, Indikator..... 57
Tabel 4.1	Analisa Profil Responden 71
Tabel 4.2	Customer Need terhadap Kebijakan HRD..... 73
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan..... 74
Tabel 4.4	Analisis Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan..... 76
Tabel 4.5	Analisis Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan..... 77
Tabel 4.6	Planning Matrix terhadap Kebijakan HRD..... 78
Tabel 4.7	Keunggulan Perusahaan menurut Manajemen HRD..... 80
Tabel 4.8	Hubungan Karyawan dengan Keunggulan Perusahaan..... 81
Tabel 4.9	GAP Ketidaksesuaian harapan karyawan 84
Tabel 4.10	Absolute Importance dan Relative Importance..... 90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Tiga Jenis Pemasaran Jasa..... 26
Gambar 2.2	Pelaku di Lingkungan Mikro perusahaan..... 27
Gambar 2.3	Kekuatan Utama dalam Lingkungan Makro perusahaan..... 32
Gambar 2.4	Sistem MSDM Terpadu..... 52
Gambar 3.1	Struktur QFD <i>House of Quality</i> 65
Gambar 3.2	Pembagian kuadran <i>Important Performance Analysis</i> 67
Gambar 4.1	Ruang 5 (Technical Correlation)..... 86
Gambar 4.2	House Of Quality..... 82
Gambar 4.3	Diagram Kartesius..... 83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Draft Kuesioner..... 90
Lampiran 2	Data Excel jawaban responden..... 92
Lampiran 3	Uji Validitas..... 94
Lampiran 4	Uji Reliabilitas..... 94
Lampiran 5	Quality Function Development / House Of Quality..... 95
Lampiran 6	Diagram kartesius..... 96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA