

**ANALISIS DESAIN OPERASI JASA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BLUE BIRD GROUP**

SKRIPSI

Nama : Lia Fauziya
NIM : 43108010171



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

**ANALISIS DESAIN OPERASI JASA DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BLUE BIRD GROUP**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Lia Fauziya

NIM : 43108010171



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LIA FAUZIYA
NIM : 43108010171
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apanila 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, 15 Maret 2012



LIA FAUZIYA

NIM : 43108010171

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lia Fauziya
NIM : 43108010171
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : **ANALISIS DESAIN OPERASI JASA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT. BLUE BIRD GROUP**
Tanggal Lulus Ujian : 15 Maret 2012

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi



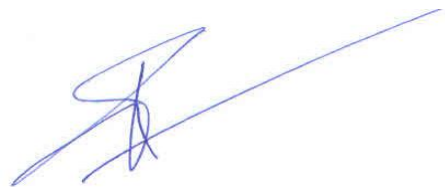
(Hesti Maheswari SE, M.Si)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS.)

Ketua program Studi Manajemen S1



(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Desain Operasi Jasa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada
PT. BLUE BIRD GROUP

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

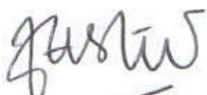
Lia Fauziya

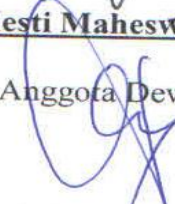
43108010171

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 15 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi


(Hesti Maheswari SE, M.Si)
Anggota Dewan Penguji


(Drs. Wawan Purwanto, MM)
Anggota Dewan Penguji



(M. Rizki, BBA, MBA)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Dengan segala kemampuan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mohon maaf dan akan terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Skripsi ini bertujuan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun Judul skripsi ini adalah “Analisis Desain Operasi Jasa dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada PT. Blue Bird Group”.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulisan skripsi ini selesai dengan tepat waktu.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana

3. Ibu Dr.Wiwik Utami, SE. Ak. MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
5. Ibu Hesti Maheswari SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
6. Bapak Drs. Wawan Purwanto, MM dan Bapak M. Rizki, BBA, MBA selaku Dewan Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana
8. Orang tua tercinta, Bapak H. Sukarlan Al-amin dan Ibu Hj. Noor Hidayah yang selalu mengiringi perjalanan penulis dalam setiap doa-doa nya serta selalu memberikan kasih sayang nya kepada penulis
9. Adik saya tercinta Hakim Abdau dan Toriq Aziz Kurniawan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
10. Seluruh keluarga besar khususnya nenek, kakek (alm), lek nur, nafis, ulil, setyo kurniawan atas semua dukungan dan doa nya.
11. Sahabat ku tercinta, Sahabat Kancing (Riah Sonidih, Tatu Mulyana, Novelina, Annisa Aryani, Dyah Naryaningtyas) dan Sahabat Koin

(Wahyu SP, Danang, Denish, Yugo, Tama) dede, serta seluruh adik-adikku MBEC atas semua dukungan dan semangatnya

12. Seluruh rekan-rekan manajemen S1 angkatan 2008, terima kasih dan semoga sukses selalu dalam meraih segala impian.
13. Teman-teman Manajemen Operasional ku, ditha, isna, rahma, diah, rika, efril, dinar, wira, reza, tia, dea, caca, pepeng, bedil, maryati, tio, rendy, okies, talita, ryan atas *support* dan kerjasamanya
14. Rekan Kerja di PT.Humanika Consultindo, Ibu Endah Murtiana Sari, Mbak Mieke, Daya, Fefri, Rini, Irmanto, dan Khusnul atas kerjasama dan doanya.

Bagi pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti, penulis ucapkan terima kasih. Dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan tugas ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Jakarta, 15 Maret 2012

Penulis

Lia Fauziya

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	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian Manajemen Operasional	8
2.1.1	Pengertian Manajemen	8
2.1.2	Pengertian Manajemen Operasi	9
2.2	Pengertian Jasa	10
2.3	Karakteristik Jasa	10
2.4	Kualitas Jasa dan Pelayanan	13
2.5	Kepuasan Konsumen	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1	Sejarah PT.Blue Bird Group	22
3.1.2	Produk PT.Blue Bird Group	24
3.1.3	Visi dan Misi PT.Blue Bird Group	27
3.2	Desain Penelitian	28
3.3	Kerangka Berfikir	29
3.4	Variabel dan skala pengukuran	34
3.5	Definisi Operasional Variabel	39
3.6	Metode Pengumpulan Data	40

3.7	Populasi dan Sampel	41
3.8	Metode analisis data	42

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Desain Operasi produk-produk PT.Blue Bird Group	47
4.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.2	Analisis tingkat kualitas pelayanan produk-produk PT.Blue Bird Group	52
4.2.1	Hasil Kuesioner Produk-produk PT.BLUE BIRD GROUP.....	52
4.2.2	Analisis Kuadran Produk-produk PT.BLUE BIRD GROUP	101
4.3	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Produk-produk PT.Blue Bird Group berdasarkan jenis kelamin ...	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	129
5.1.1	Desain operasi produk-produk PT.Blue Bird Group	129

5.1.2	Kualitas produk-produk PT.Blue Bird	
	Group	129
5.2	GAP (Kesenjangan)	130
5.3	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		132

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan skala pengukuran	34
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja dan Harapan Konsumen pada Blue Bird Pusaka (Reguler Taxi)	49
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja dan Harapan Konsumen pada Silver Bird (Eksekutif Taxi)	50
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja dan Harapan Konsumen pada Big Bird (Bus Carter dan Pariwisata)	51
Tabel 4.4 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Tangibles-1	52
Tabel 4.5 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Tangibles-2	53
Tabel 4.6 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Tangibles-3	54
Tabel 4.7 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Tangibles-4	54
Tabel 4.8 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Empathy-1	55
Tabel 4.9 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Empathy-2	56
Tabel 4.10 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Empathy-3	56
Tabel 4.11 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Reliability-1	57
Tabel 4.12 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Reliability-2	58
Tabel 4.13 Tingkat harapan dan kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Reliability-3	59

Tabel 4.14 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Responsiveness-1	60
Tabel 4.15 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Responsiveness-2	61
Tabel 4.16 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Responsiveness-3	61
Tabel 4.17 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Assurance-1	62
Tabel 4.18 Tingkat harapan dan kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Assurance-2	63
Tabel 4.19 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Assurance-3	63
Tabel 4.20 Tingkat Harapan Dan Kinerja Regular Taxi Untuk Dimensi Assurance-4	64
Tabel 4.21 Rekapitulasi Harapan dan Kinerja Regular Taxi (Blue Bird Group)	65
Tabel 4.22 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Tangibles-1	68
Tabel 4.23 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Tangibles-2	69
Tabel 4.24 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Tangibles-3	70
Tabel 4.25 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Tangibles-4	70
Tabel 4.26 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Empathy-1	71
Tabel 4.27 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Empathy-2	71
Tabel 4.28 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Empathy-3	72

Tabel 4.29 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Reliability-1	73
Tabel 4.30 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Reliability-2	74
Tabel 4.31 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Reliability-3	74
Tabel 4.32 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Responsivenes -1	75
Tabel 4.33 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Responsivenes -2	76
Tabel 4.34 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Responsivenes -3	76
Tabel 4.35 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Responsivenes -4	77
Tabel 4.36 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Responsivenes -5	78
Tabel 4.37 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Assurance -1	78
Tabel 4.38 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Assurance -2	79
Tabel 4.39 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Assurance -3	80
Tabel 4.40 Tingkat Harapan Dan Kinerja Eksekutif Taxi Untuk Dimensi Assurance -4	81
Tabel 4.41 Rekapitulasi Harapan dan Kinerja Eksekutif Taxi (Silver Bird)	82
Tabel 4.42 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Tangibles-2	85
Tabel 4.43 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Tangibles-3	86

Tabel 4.44 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Tangibles-4	86
Tabel 4.45 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Tangibles-5	87
Tabel 4.46 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Empathy-1	88
Tabel 4.47 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Empathy-2	89
Tabel 4.48 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Empathy-3	89
Tabel 4.49 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Reliability-1	90
Tabel 4.50 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Reliability-2	91
Tabel 4.51 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Reliability-3	91
Tabel 4.52 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Responsivenes -1	92
Tabel 4.53 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Responsivenes -2	93
Tabel 4.54 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Responsivenes -3	93
Tabel 4.55 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Responsivenes -4	94
Tabel 4.56 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Assurance -1	95
Tabel 4.57 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Assurance -2	95
Tabel 4.58 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Assurance -3	96

Tabel 4.59 Tingkat Harapan Dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata Untuk Dimensi Assurance -4	97
Tabel 4.60 Rekapitulasi Harapan dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata (Big Bird)	98
Tabel 4.61 Tingkat Harapan dan Kinerja Reguler Taxi berdasarkan jenis kelamin Wanita dan Pria	110
Tabel 4.62 Tingkat Harapan dan Kinerja Eksekutif Taxi berdasarkan jenis kelamin wanita dan Pria	117
Tabel 4.63 Tingkat Harapan dan Kinerja Bus Carter dan Pariwisata berdasarkan jenis kelamin Perempuan	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berfikir	29
Gambar 3.2 Service Quality Model	30
Gambar 3.3 Diagram Kartesius	45
Gambar 4.1 Hasil Pemetaan dimensi-dimensi Reguler Taxi	102
Gambar 4.2 Hasil Pemetaan dimensi-dimensi Eksekutif Taxi	105
Gambar 4.2 Hasil Pemetaan dimensi-dimensi Big Bird	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	133
Lampiran 2	Hasil Data Kuesioner	148
Lampiran 3	Output Validitas dan Reabilitas Harapan Blue Bird Pusaka (Reguler Taxi)	151
Lampiran 4	Output Validitas dan Reabilitas Kualitas Blue Bird Pusaka (Reguler Taxi)	152
Lampiran 5	Output Validitas dan Reabilitas Harapan Silver Bird (Eksekutif Taxi)	153
Lampiran 6	Output Validitas dan Reabilitas Kualitas Silver Bird (Eksekutif Taxi)	154
Lampiran 7	Output Validitas dan Reabilitas Harapan Big Bird (Bus Carter dan Pariwisata)	155
Lampiran 8	Output Validitas dan Reabilitas Kualitas Big Bird (Bus Carter dan Pariwisata)	156