



PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN

(Studi Kasus PT Sabindo Refrigerations Technologies)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**



PENGARUH MUTU PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN

(Studi Kasus PT Sabindo Refrigerations Technologies)



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Oleh
FREDERIKUS KONRAD

5510411-094

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Mutu Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan (Studi Kasus PT Sabindo Refrigeration Technologies)
Nama : Frederikus Konrad
NIM : 5510411-094
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Jurusan : Manajemen Operasi Produksi
Tanggal : November 2006

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen



UNIVERSITAS
Dr. Mustika S. Purwanegara, M.Sc
MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Dr. Dana Santoso, MEng. Sc

Pembimbing II



Dr. Lien Herliani Kusumah, SE. MT

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frederikus Konrad

NIM : 5510411-094

Jurusan : Manajemen Operasi Produksi

Judul Tesis : Pengaruh mutu pelayanan jasa terhadap pelanggan

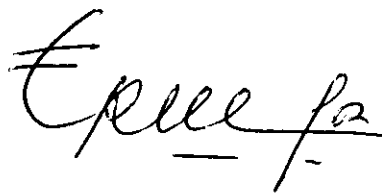
(Studi Kasus PT Sabindo Refrigeration Technologies)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya buat merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program-program sejenis di perguruan tinggi lain.

Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, November 2006



Frederikus Konrad

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena pada akhirnya dapat menyelesaikan tesis dengan judul ***“Pengaruh mutu pelayanan jasa terhadap pelanggan di PT Sabindo Refrigeration Technologies”***.

Penyusunan tesis ini mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Didasarkan pada petunjuk dari dosen-dosen pembimbing dan bantuan dari berbagai pihak dan instansi yang bersangkutan. Pada kesempatan ini pula saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi M.Si, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, juga selaku dosen pembimbing I tesis yang dengan tulus memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesainya penulisan ini.
4. Ibu Dr. Ir. Mustika L.S. Purwanegara, MSc, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Lien Herliani Kusumah, SE. MT selaku dosen pembimbing II dan dosen pengajar Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada saya.
7. Seluruh pimpinan dan staff PT Sabindo Refrigeration Technologies.
8. Kakak, adik dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan.
9. Teman-teman PKSM – Magister Manajemen Universitas Mercu Buana kampus Depok.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Tak lupa memohon maaf, bila terdapat kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu, diharapkannya saran dan kritik yang sedikit banyak nantinya dapat menunjang kesempurnaan tesis ini. Meskipun demikian saya mengharapkan semoga tulisan tesis ini memberi manfaat dan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi siapa saja yang memerlukannya.

Depok, November 2006



Frederikus Konrad

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Pengertian Jasa Dan Pelayanan	8
2.1.2 Apakah Quality Function Deployment Itu	9
2.2 Kerangka Pemikiran	
2.2.1 Dasar Mutu Pelayanan	13
2.2.2 Tujuan Mutu Pelayanan	19
2.2.3 Proses/Pengembangan Mutu Pelayanan	20

2.3 Hipotesis	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Pembatasan Penelitian	25
3.3 Metode Penelitian	26
3.4 Populasi Dan Sampel	
3.4.1 Populasi	27
3.4.2 Sample	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Teknik Pengumpulan	29
4.2 Teknik Pengolahan	32
4.3 Pengolahan Data	34
BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN	
5.1 Analisa	38
5.2 Pembahasan	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran	50
Daftar Pustaka	51
Lampiran	52
Riwayat Hidup	79

DAFTAR GAMBAR

1.	Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL	15
2.	Gambar 2.2 The House Of Quality	21
3.	Gambar 4.1 Proses Bisnis PT Sabindo	
	Refrigeration Technologies	31



DAFTAR LAMPIRAN

1.	Lampiran 4.1 the house of quality	52
2.	Lampiran 4.2 pertanyaan quisioner customer requirements	53
3.	Lampiran 4.3 jawaban quisioner	61
4.	Lampiran 4.4 quality house	65
5.	Lampiran 4.5 hasil the house of quality	66
6.	Lampiran Matrix 5 dimensi dengan pertanyaan quisioner	67
7.	Lampiran flow chart house of quality	68
8.	Lampiran pertanyaan quisioner competitive assessment	69
9.	Lampiran hasil quisioner competitive assessment	77
10.	Lampiran pengolahan data competitive assessment	78