

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FUNCTION ROOM  
DAN PRODUKTIVITAS KERJA DIVISI SEMINAR SERTA  
PIHAK YANG TERKAIT DALAM PENCAPAIAN TARGET  
KERJA DIVISI SEMINAR DI PT. CIPTA PARAMULA SEJATI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Heri Santika**

**NIM : 43112120087**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heri Santika  
NIM : 43112120087  
Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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, 2 Maret 2017



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Heri Santika  
NIM : 43112120087  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Proposal Penelitian : Evaluasi Kualitas Pelayanan Function Room dan Produktivitas Kerja Divisi Seminar Serta Pihak Yang Terkait Dalam Pencapaian Target Kerja Divisi Seminar Di PT. Cipta Paramula Sejati  
Tanggal Lulus Ujian : 2 Maret 2017



Pembimbing,

Ketua Penguji

Hesti Maheswari, SE., M.Si Ir. Sahibul Munir, SE., M.Si  
Tanggal : 2 Maret 2017 Tanggal : 6 Maret 2017

Dekan,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA  
Tanggal : 6 Maret 2017.

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen,

Dudi Permana, PhD  
Tanggal : 6 /3/ 2017

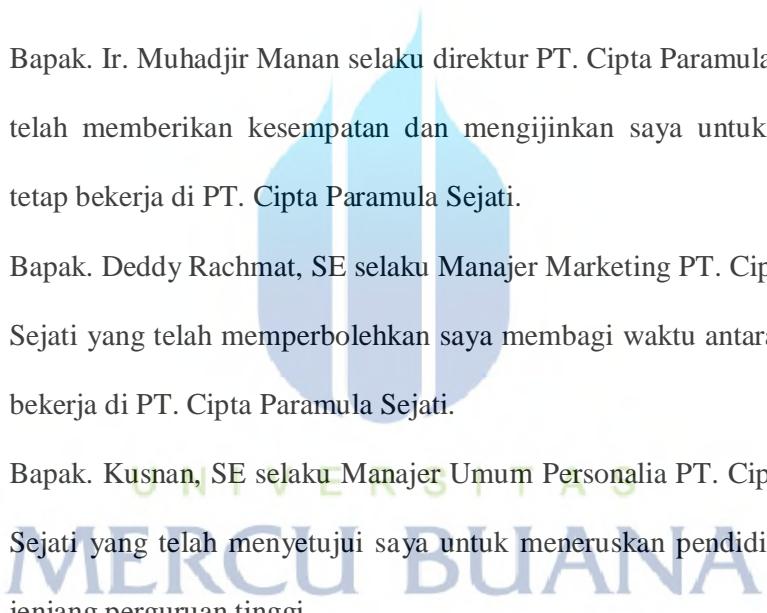
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin. Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugrah, kemudahan, serta rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FUNCTION ROOM DAN PRODUKTIVITAS KERJA DIVISI SEMINAR SERTA PIHAK YANG TERKAIT DALAM PENCAPAIAN TARGET KERJA DIVISI SEMINAR DI PT. CIPTA PARAMULA SEJATI**".

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

- 
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
  5. Kedua orang tua tercinta, istri dan anak-anak saya tersayang serta kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
  6. Bapak. Ir. Muhadjir Manan selaku direktur PT. Cipta Paramula Sejati yang telah memberikan kesempatan dan mengijinkan saya untuk kuliah dan tetap bekerja di PT. Cipta Paramula Sejati.
  7. Bapak. Deddy Rachmat, SE selaku Manajer Marketing PT. Cipta Paramula Sejati yang telah memperbolehkan saya membagi waktu antara kuliah dan bekerja di PT. Cipta Paramula Sejati.
  8. Bapak. Kusnan, SE selaku Manajer Umum Personalia PT. Cipta Paramula Sejati yang telah menyetujui saya untuk meneruskan pendidikan saya ke jenjang perguruan tinggi.
  9. Seluruh manajer, staff, dan karyawan PT. Cipta Paramula Sejati yang telah membantu atas kelancaran perkuliahan saya dan kerja samanya selama ini, serta membantu memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
  10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segala infomasi, semangat, dan kerja samanya selama ini dalam penyusunan skripsi ini.

11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 2 Maret 2017

Heri Santika



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.    Latar Belakang Penelitian .....	1
B.    Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C.    Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	5
1.    Tujuan Penelitian.....	5
2.    Kontribusi Penelitian.....	6
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A.    Kajian Pustaka.....	7
1.    Manajemen Operasional.....	7
1.1    Pengertian Manajemen Operasional.....	7
1.2    Fungsi Manajemen Operasional.....	8
1.3    Strategi Manajemen Operasional .....	10
2.    Kualitas Pelayanan.....	12
2.1    Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2    Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	13

3.	Produktivitas Kerja .....	15
3.1	Pengertian Produktivitas kerja .....	15
3.2	Dimensi dan Indikator Produktivitas Kerja .....	17
4.	Kepuasan Pelanggan .....	18
4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
4.3	Dimensi Perilaku Pelanggan Purnalayanan Jasa....	19
4.4	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
4.5	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	22
5.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	25
6.	<i>Quality Function Deployment</i> .....	29
B.	Penelitian Terdahulu.....	33
C.	Rerangka Pemikiran .....	36

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B.	Desain Penelitian.....	37
C.	Definisi dan Opeasionalisasi Variabel .....	38
1.	Definisi Variabel .....	38
1.1	Kualitas Pelayanan .....	38
1.2	Produktivitas Kerja.....	41
1.3	Target .....	43
2.	Operasionalisasi Variabel .....	43
D.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
1.	Populasi Sampel.....	45
2.	Sampel Penelitian.....	46

E.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
F.	Metode Analisa Data .....	49
1.	<i>Metode Servqual (Service Quality).....</i>	49
1.1	Uji Validitas Instrument .....	50
1.2	Uji Reliabilitas Instrument.....	51
2.	<i>Importance Performance Analisys (IPA) .....</i>	52
3.	<i>Quality Function Development.....</i>	55

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.	Gambaran Umum Perusahaan dan Koresponden.....	59
1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	59
2.	Gambaran Umum Koresponden.....	60
2.1	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
2.2	Responden Menurut Umur.....	61
2.3	Responden Menurut Frekuensi Penggunaan Function Room.....	62
3.	Penentuan Atribut Kualitas pelayanan.....	63
B.	Penetapan Kuesioner .....	66
C.	Pengolahan Data Kuesioner .....	68

1.	Rekap Tabulasi Kuesioner Harapan Pelanggan atau Tingkat Kepentingan dan Tabulasi Tingkat kepuasan atau Kinerja .....	68
2.	Pengujian Kuesioner .....	68
2.1	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan atau	

	Tingkat kepentingan.....	69
2.2	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan .....	70
2.3	Hasil Uji Validitas Tingkat kepuasan.....	71
2.4	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	72
D.	Penerapan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	73
1.	Menghitung Nilai Harapan Responden .....	73
2.	Menghitung Nilai Tingkat Kepuasan .....	75
3.	Gap Skor .....	77
4.	Diagram Kartesius.....	78
4.1	Analisis <i>Importance Performance Matrix</i> .....	81
4.2	Irisan Antara Metode <i>Servqual</i> dan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	85
E.	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	86
1.	<i>Customer Needs</i> .....	87
2.	<i>Planning matrix</i> .....	88
3.	<i>Technical Response</i> .....	93
4.	<i>Analysis Relationship</i> .....	94
5.	<i>Technical Correlations</i> .....	97
6.	<i>Technical Matrix</i> .....	98
6.1	Target .....	99
6.2	Saran Perbaikan .....	102

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan .....	105
B.	Saran .....	107

**DAFTAR PUSTAKA .....** ..... 109

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Laporan Pendapatan Sewa Function Room .....	3
1.2	Hasil Survey Penyewa.....	4
2.1	Faktor Pendorong Perilaku Pelanggan.....	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	33
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	43
3.2	Jumlah Penyewa Pengguna Fnction Room.....	46
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur Responden.....	62
4.3	Karakteristik Menurut Frekuensi Penggunaan Function Room .....	62
4.4	Penetapan Atribut Kuesioner .....	67
4.5	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan atau Tingkat kepentingan ....	69
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	70
4.7	Hasil Uji Validitas Kinerja atau Tingkat kepuasan .....	71
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja atau Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	72
4.9	Skor Harapan Responden terhadap Pelayanan Function Room .....	74
4.10	Skor Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Function Room .....	76
4.11	Gap Skor .....	78
4.12	Koordinat Nilai Harapan dan Nilai Kepuasan.....	79
4.13	Irisan antara Metode <i>Servqual</i> dan IPA .....	86
4.14	<i>Customer Needs</i> .....	88
4.15	Nilai Harapan .....	89
4.16	Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i> .....	90
4.17	Nilai <i>Goal</i> .....	90

4.18	Nilai <i>Improvement Ratio</i> .....	91
4.19	Nilai <i>Raw Weight</i> .....	92
4.20	<i>Submatriks</i> Perencanaan <i>House Of Quality</i> .....	93
4.21	Data <i>Technical Response</i> .....	94
4.22	Nilai <i>Absolute Importance</i> dan Nilai <i>Relative Importance</i> .....	99



## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2	Keterkaitan Antara Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pemilik, dan Kepuasan Karyawan .....	25
2.3	Diagram Kartesius.....	27
2.4	<i>House of Quality</i> .....	31
2.5	Rerangka Pemikiran .....	36
3.1	Diagram Kartesius.....	53
3.2	<i>House of Quality</i> .....	57
4.1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Fuction Room Divisi Seminar PT. Cipta Paramula Sejati .....	81
4.2	<i>Relationship Room</i> .....	95
4.3	<i>Technical Correlations</i> .....	98
4.4	Pemetaan <i>Matrix House Of Quality</i> Function Room Divisi Seminar PT. Cipta Paramula Sejati.....	104

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Survey Penyewa .....	111
Lampiran 2	Form Kuesioner.....	112
Lampiran 3	Tabulasi Harapan Pelanggan.....	115
Lampiran 4	Tabulasi Kepuasan Pelanggan.....	116
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	117
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	119
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	120
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	122
Lampiran 9	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	123
Lampiran 10	<i>House of Quality Quality Function Deployment</i> .....	126

  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**