

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SERTA PERBAIKAN
PROSES PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGHUNI APARTEMEN XYZ PLUIT**

SKRIPSI



NIM : 43112110025

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SERTA PERBAIKAN
PROSES PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PENGHUNI APARTEMEN XYZ PLUIT**

SKRIPSI

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



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairul Anwar

Nim : 43112110025

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Agustus 2016



Khairul Anwar

NIM : 43112110025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Khairul Anwar
NIM : 43112110025
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Serta Perbaikan Proses Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penghuni Apartemen XYZ Pluit
Tanggal Lulus Ujian : 9 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Hesti Maheswari, SE., M.Si.

Tanggal : 13/8 - 2016



Luna Haningsih, SE., ME.

Tanggal : 13-08-2016

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal :



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal : 14/8 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Serta Perbaikan Proses Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penghuni Apartemen XYZ Pluit”**. 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-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dan dalam kesempatan ini penulis haturkan berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta serta kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanro Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Ketua Progran Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Progran Studi Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh teman-teman penulis khususnya mahasiswa/i yang dibimbing oleh Ibu Hesti Maheswari, SE., M.SI. dan tim Rojalies yang selalu memberikan do'a, semangat, informasi dan hiburan yang sangat dibutuhkan oleh penulis.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta do'anya.

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 meminta maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 3 Agustus 2016

Khairul Anwar

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Pelenlitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Kajian pustaka	
1. Jasa atau pelayanan	7
a. Pengertian Jasa atau Pelayanan	7
b. Klasifikasi Jasa	8
c. Karakteristik Jasa	9
d. Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	10

2. Kepuasan Pelanggan	13
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
3. Importance Performance Analysis (IPA)	15
4. Quality Function Deployment	17
5. House of Quality (HOQ)	18
6. Penelitian Terdahulu	21
B. Rerangka Pemikiran	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Disain Penelitian	27
C. Definisi dan Oprasionalisasi Variabel	28
D. Populasi dan Sample Penelitian	35
1. Polulasi	35
2. Sampel	35
E. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder	37
F. Metode Analisis	38
1. Uji Kualitas Data	38
a. Uji Validitas	38

b. Uji Reliabilitas	38
2. Analisis <i>Important Performance Analysis</i> (IPA)	39
3. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Statistik Deskriptif	43
1. Pembuatan Kuesioner	43
2. Gambaran Umum Responden	45
2.1. Responden Menurut Jenis kelamin	46
2.2. Responden Menurut Usia	46
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	53
D. Pengolahan Data	54
1. Pengolahan Data dengan <i>Importance Performance</i> <i>Analysis</i>	54
2. Pengolahan Data dengan metode <i>Quality Function</i> <i>Development</i>	60
1. <i>Customer Needs</i> (Kebutuhan Penghuni)	61
2. <i>Planning Matrix</i>	63

3. <i>Technical Characteristic</i> (karakteristik/keunggulan teknis)	69
4. <i>interrelationship matrix</i>	72
5. <i>Technical Correlation Matrix</i>	94
6. <i>Technical Matrix</i>	95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	108
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Unit dan Kios Apt. XYZ Pluit	3
3.1	Oprasionalisasi Variabel	30
3.2	Sampel Penelitian kepuasan penghuni	36
3.3	Kriteria Penentuan Koefisien Alpha menurut Ballan	39
4.1	Dimensi dan Indikator Kuesioner	43
4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	46
4.4	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	48
4.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	50
4.6	Rekapitulasi Uji Reliabilitas	53
4.7	Hasil Perhitungan Metode IPA	54
4.8	Atribut Ruang Customer Needs	62
4.9	Customer Importance (Tingkat Kepentingan) Penghuni apartemen XYZ Pluit	63
4.10	Customer Satisfaction (Tingkat Kepuasan)P penghuni apartemen XYZ Pluit	65
4.11	Customer Satisfaction (Tingkat Kepuasan) Penghuni apartemen XYZ Pluit & Latumeten Residences	67
4.12	Karakteristik Teknis Pengelola apartemen XYZ Pluit	70

4.13	Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	71
4.14	Data Interrelationship Matrix	73
4.15	Nilai <i>Absolute Importance</i> dan <i>Relative Importance</i>	96
4.16	Prioritas Perhatian Karakteristik Teknis	97



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik masalah yang muncul di Apt. XYZ Pluit tahun 2014 ...	4
2.2	Matriks Importance Performance Analysis (IPA)	15
2.3	House of Quality (HOQ)	19
2.4	Rerangka pemikiran	26
4.1	Diagram kartesius tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan atas pelayanan Pengelola apartemen XYZ Pluit	57
4.2	Ruang 5 (roof HOQ)	95
4.3	HOQ Evaluasi Pelayanan Apartemen XYZ Pluit	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	116
Lampiran 2	Data kuesioner Tingkat Kepentingan Apartemen XYZ Pluit ..	124
Lampiran 3	Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Apartemen XYZ Pluit	129
Lampiran 4	Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Apartemen Latumeten Residences	134
Lampiran 5	Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Apartemen Latumeten Residences	139
Lampiran 6	Uji Validitas Tingkat Kepentingan Apartemen XYZ Pluit	144
Lampiran 7	Uji Validitas Tingkat Kepuasan Apartemen XYZ Pluit	150
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Apartemen XYZ Pluit ..	156
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Apartemen XYZ Pluit	158

MERCU BUANA