



**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN
JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

(STUDY KASUS PADA LEMBAGA “X”)

TESIS

DWI ASMAYANTI
UNIVERSITAS
55315120015
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN
JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

(STUDY KASUS PADA LEMBAGA “X”)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

UNIVERSITAS
DWI ASMAYANTI
MERCU BUANA
55315120015

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Study Kasus pada Lembaga “X”)**

Nama : Dwi Asmayanti

NIM : 55315120015

Program Studi : Magister Teknik Industri

Tanggal : 09 Desember 2021



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dana Santoso".

(Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng, Sc, Ph.D)

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Mawardi Amin".

(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Zulfa Fitri Ikatrinasari".

(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Service Quality dan Importance Performace Analysis (Study Kasus pada Lembaga “X”)**

Nama : Dwi Asmayanti

NIM : 55315120015

Program : Fakultas Teknik – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 08 Desember 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 Desember 2021



Dwi Asmayanti

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : DWI ASMAYANTI

NIM : 55315120015

Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul

“ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA LEMBAGA “X”)”.

telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 29%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18/12/2021

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdapat dan tersedia di perpustakaan Kampus Meruya dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan sejauh pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul

“Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Study Kasus pada Lembaga “X”)”. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, dan diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi tempat penelitian ini dilakukan, dan juga diharapkan bermanfaat bagi semua pihak.

Tesis ini tersusun tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah dan ibu serta segenap keluarga yang telah tulus mendoakan dan memberikan semangat sehingga terselesaiannya Tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan dan fasilitas pada Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana
4. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan Tesis ini.
5. Prof. Ir. Dana Santoso, M.Eng,Sc, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta koreksi untuk perbaikan-perbaikan dalam penyelesaian Tesis ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, atas ilmu pengetahuan dan suri tauladan yang telah diberikan.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta, khususnya angkatan XVIII, atas dukungan dan kerjasamanya selama ini.

8. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan Tesis ini.

Penulis sepenuhnya menyadari akan keterbatasan dalam penyusunan Tesis ini. Kritik dan saran membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan koreksi untuk kesempurnaan karya-karya di waktu mendatang. Besar harapan penulis, semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembacanya.



Jakarta, Desember 2021

Dwi Asmayanti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Balai Laboratorium Badan Narkotika Nasional merupakan sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) suatu instansi layanan publik di Indonesia yang dirujuk oleh Kementerian kesehatan dengan dengan tugas pokok fungsi melayani publik dengan maksimal dan juga merupakan bentuk kemauan untuk melakukan pelayanan jasa teknologi maupun sosialisai kemampuan kelembagaan perekayasaan dalam memberikan pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kualitas atribut-atribut pelayanan, dan menganalisa perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ada (tingkat kepuasan Pelanggan), serta menentukan bentuk perencanaan dalam usaha peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode yaitu *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data servqual didapatkan dengan menggunakan instrument kuisioner dan jumlah responden sebanyak 132 orang. Setelah dilakukan pengolahan data dari hasil servqual maka diperoleh data-data yang menunjukkan bahwa Gap skor rata-rata yang diperoleh dari 20 atribut pelayanan adalah -0,72. Terdapat 5 (lima) respon teknikal utama yang perlu dilakukan oleh manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah: 1. Memberikan pelayanan dan hasil pengujian dengan tepat waktu dan tidak melebihi waktu yang telah disepakati. 2. Peralatan yang ada tervalidasi dan tersertifikasi sehingga hasil yang didapatkan jelas dan tepat. 3. Bahan-bahan yang dilakukan untuk pengujian mempunyai kualitas baik 4. Petugas menjelaskan diagram alur proses dengan baik kepada pelanggan. 5. Petugas telah memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan sehingga apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

Kata kunci: *Service Quality, Servqual, Gap Analysis, Importannce Performance Analysis, IPA, Pelayanan Publik, Pemerintahan*

MERCU BUANA

ABSTRACT

The National Narcotics Board Laboratory Hall is one of the Non-Ministerial Government Institutions, one of the public service institutions in Indonesia, which is referred to by the Ministry of Health with the main task of serving the public and is also a form of willingness to provide engineering assistance services. This study discusses the quality of service attributes, and analyzes the differences between customer perceptions and expectations of the quality of existing services, and determines the form of planning in an effort to improve service quality. This study uses 2 (two) methods, namely Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA). Data was collected using questionnaire instruments and the number of respondents was 132 people. After processing data from servqual results, the data obtained showing the gap in the average score obtained from 20 service attributes is -0.72. Obtained 5 (five) main technical responses that need to be carried out by management in an effort to improve service quality are: 1. Service services and test results with the right time and not in accordance with the agreed time. 2. The existing equipment is validated and certified so that the results obtained are clear and precise. 3. Materials carried out to test have good quality 4. The officer explains the process flow diagram well to the customer. 5. Officers must provide appropriate services needed by customers that can be fulfilled properly.

Keywords: Service Quality, Servqual, Gap Analysis, Importannce Performance Analysis, IPA, Public Service, Government

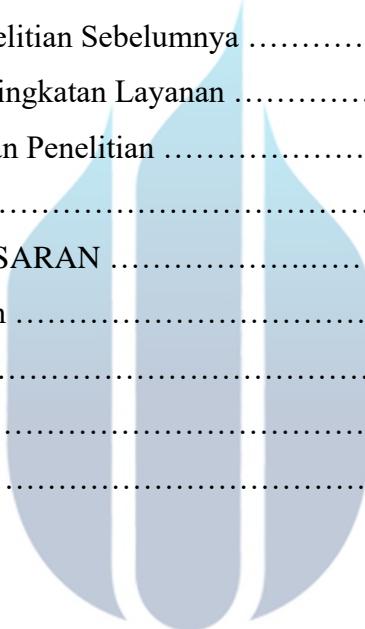
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	6
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Jasa/ Service	7
2.1.2 Kualitas	9
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	11
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	17
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.2.1 Penelitian Sebelumnya	19
2.2.2 Perbandingan Variabel Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Kerangka Pemikiran	34

BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	35
3.2 Data dan Informasi	35
3.2.1 Konsep Variabel Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.4.3 Sampling	40
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Skoring	42
3.5.2 Tabulasi	43
3.4.3 Mendeskripsikan Data	43
3.5.4 Melakukan Uji Statistika	44
3.6 Analisis Hasil Pengolahan Data	47
BAB IV	48
HASIL DAN ANALISIS	48
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Persepsi/Kepuasan ...	48
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Ekspektasi/Harapan .	50
4.1.3 Uji Reliabilitas untuk Persepsi/Kepuasan Responden	52
4.1.4 Uji Reliabilitas untuk Ekspektasi/Harapan Responden	52
4.2. Pemetaan Data Responden	53
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	53
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4.3. Pengukuran <i>Service Quality</i>	55
4.3.1 Nilai Persepsi/Kepuasan	56
4.3.2 Nilai Ekspektasi/Harapan	58
4.3.3 Nilai Servqual	60

4.4.. <i>Importance Performance Analysis</i>	63
4.4.1 Diagram Kartesisus	63
4.4.2 Analisis Diagram Kartesius.....	64
BAB V	68
PEMBAHASAN	68
5.1 Temuan Utama	68
5.1.1 <i>Service Quality</i>	68
5.1.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	73
5.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	74
5.3 Stategi Peningkatan Layanan	77
5.4 Keterbatasan Penelitian	79
BAB VI	81
KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 2.2	State of Art Penelitian	32
Tabel 3.1	Dimensi dan Atribut Layanan	39
Tabel 4.1	Tabel Validitas Variabel Persepsi/Kepuasan	48
Tabel 4.2	Tabel r hitung Persepsi/Kepuasan	49
Tabel 4.3	Tabel <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Persepsi/Kepuasan	49
Tabel 4.4	Tabel Validitas Ekspektasi/ Harapan	50
Tabel 4.5	Tabel r hitung Ekspektasi/Harapan	50
Tabel 4.6	Tabel <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Ekspektasi/Harapan	51
Tabel 4.7	Tabel Reliabilitas Persepsi/ Kepuasan Responden	52
Tabel 4.8	Tabel Reliabilitas Ekspektasi/Harapan Responden	52
Tabel 4.9	Rekap Data Kuisioner Responden	55
Tabel 4.10	Nilai Persepsi/Kepuasan Responden	57
Tabel 4.11	Nilai Ekspektasi/Harapan Responden	59
Tabel 4.12	Nilai Gap Dimensi Tangible	61
Tabel 4.13	Nilai Gap Dimensi Reliability	61
Tabel 4.14	Nilai Gap Dimensi Responsiveness	61
Tabel 4.15	Nilai Gap Dimensi Assurance	62
Tabel 4.16	Nilai Gap Dimensi Emphaty	62
Tabel 4.17	Atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran A	65

Tabel 4.18 Atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran B 65

Tabel 4.19 Atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran C 66

Tabel 4.20 Atribut Yang Termasuk Dalam Kuadran D 67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Data Keluhan Pelanggan	3
Gambar 1.2	Grafik Persentasi Kepuasan Pelanggan	4
Gambar 2.1	Service Quality Model	14
Gambar 2.2	<i>Determinants of Perceived Service Quality</i>	15
Gambar 2.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	18
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1	Diagram <i>Flowcart</i> Metode Penelitian	37
Gambar 4.1	Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2	Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3	Diagram <i>Pie</i> Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Gambar 4.4	Tingkat Kesenjangan Atribut Pelayanan	63
Gambar 4.5	Diagram Pemetaan Atribut dengan Diagram Kartesius	64

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Blanko Kuisioner Responden	86
Lampiran B	Tabel r Product Moment	88
Lampiran C	Tabel Nilai r Hitung Person Correlation Persepsi/ Kepuasan	90
Lampiran D	Tabel Nilai r Hitung Person Correlation Ekspektasi/ Harapan	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA