



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
KEPARIWISATAAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN QFD**

(STUDI KASUS DI KERATON KASEPUHAN KOTA CIREBON)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DIDI JUNAEDI
55313120006

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
KEPARIWISATAAN DENGAN METODE SERVQUAL
DAN QFD**

(STUDI KASUS DI KERATON KASEPUHAN KOTA CIREBON)

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
DIDI JUNAEDI

55313120006

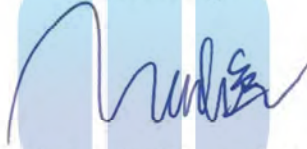
**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2016

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisataaan dengan Metode SERVQUAL dan QFD (Studi Kasus di Keraton Kasepuhan Cirebon)
Nama : Didi Junaedi
NIM : 55313120006
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 21 Januari 2016

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

UNIVERSITAS

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata dengan Metode SERVQUAL dan QFD
Nama : Didi Junaedi
NIM : 55313120006
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 21 Januari 2016

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 gelas 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Februari 2016



Didi Junaedi

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, 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 seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT., atas segala nikmat, karunia dan ridho-Nya, sehingga tesis dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata Dengan Metode SERVQUAL dan QFD**” ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Pendidikan Program Pascasarjana Magister Teknik Industri pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan hingga terwujudnya Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., selaku pembimbing sekaligus sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan berdiskusi hingga dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu.
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., selaku dosen penguji seminar tesis, Ibu Dr. Sawarni Hasibuan, MT., dan Ibu Dr. Hernadewita yang telah memberikan saran perbaikan dalam penyusunan tesis ini.
3. Ibu Euis Nina Sapparina Yuliani, ST, MT., selaku dosen mata kuliah seminar yang telah memberikan panduan dan arahan dalam persiapan menghadapi seminar sampai dengan sidang tesis serta bagi seluruh dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta atas motivasi dan ilmu yang telah diberikan.
4. Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK) selaku manajemen pengelola obyek wisata Keraton Kasepuhan Cirebon yang telah memberikan ijin untuk penelitian tesis ini.
5. Bapak Iman dan seluruh staf Keraton Kasepuhan Cirebon yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi dan data serta membantu secara langsung penelitian di lapangan sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.

6. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung serta memotivasi dengan penuh kasih sayang dan ketulusan dan mendoakan agar selalu diberi kekuatan lahir dan batin hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Istri tercinta Winda Kristanti, SE., dan anakku Keisya Zalfa Zahratushita yang selalu memberikan inspirasi, semangat, doa, pengorbanan dengan tulus hingga dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Kakak dan adik-adikku tercinta yang selalu mendukung penuh selama kuliah.
9. Dan semua teman-teman MTI angkatan 14 yang selalu tetap semangat dari awal hingga akhir perkuliahan serta telah banyak memberikan inspirasi, saran, tukar pikiran dan motivasi.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penyusunan tesis ini. Mohon Semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya pribadi serta bagi ilmu pengetahuan nasional pada umumnya terutama dalam bidang Teknik Industri.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Cirebon, Februari 2016

Didi Junaedi

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan 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 Batasan Masalah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.1.3 Konsep dan Definisi Pariwisata	8
2.1.4 Usaha Daya Tarik Wisata	10
2.1.5 Pengertian Kualitas Jasa	12
2.1.6 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.1.7 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa	14
2.1.8 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	16
2.1.9 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	16

2.1.10	Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.11	Model Kualitas Jasa (SERVQUAL).....	19
2.1.12	Definisi Quality Function Deployment	22
2.1.13	Tujuan dan Manfaat QFD	22
2.1.14	House of Quality (HOQ)	23
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Variabel Penelitian.....	30
3.2.1	Definisi Konsep.....	30
3.2.2	Definisi Operasional.....	30
3.3	Sumber Data	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	34
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas	35
3.7	Populasi dan Sampel	36
3.7.1	Populasi	36
3.7.2	Sampel.....	36
3.8	Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.8.2	Analisis SERVQUAL.....	37
3.8.3	Analisis Quality Function Deployment (QFD).....	38
3.9	Langkah-langkah Penelitian	43
BAB IV DATA DAN ANALISIS.....		46
4.1	Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.3	Analisa Gap Antara Harapan dan Persepsi.....	50
4.3.1	Skor Atribut Harapan	50
4.3.2	Skor Atribut Persepsi.....	50
4.3.3	Menentukan Gap antara Persepsi dan Harapan	51

4.4	Matriks House of Quality (HOQ)	53
4.4.1	Kebutuhan Pelanggan (customer need)	53
4.4.2	Prioritas yang Dibutuhkan Pelanggan	54
4.4.3	Respon Teknik	56
4.4.4	Hubungan Antara Kebutuhan Pelanggan (Whats) dengan Respon Teknik (Hows).....	56
4.4.5	Hubungan Antar Respon Teknis.....	59
4.4.6	Prioritas Teknis.....	63
	BAB V PEMBAHASAN	73
5.1	Temuan Utama.....	73
5.1.1	Karakteristik Kualitas Layanan di Obyek Wisata Keraton Kasepuhan	73
5.1.2	Perbaikan Kualitas Pelayanan di Obyek Wisata Keraton Kasepuhan Cirebon.....	75
5.2	Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	80
5.3	Implikasi Industri.....	82
	BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA.....	88
	LAMPIRAN.....	92
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR ISTILAH

Istilah	Arti
<i>Customer Gap</i>	Kesenjangan antara persepsi dengan harapan pelanggan.
<i>Customer need</i>	Kebutuhan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk.
<i>Dimensi Assurance</i>	yaitu dimensi kualitas berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.
<i>Dimensi Empathy</i>	Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan dengan indikator: bersikap ramah, perhatian serta tidak memandang status sosial.
<i>Dimensi Reliability</i>	Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
<i>Dimensi Responsiveness</i>	Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan indikator: cepat tanggap menyelesaikan keluhan, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, saat dibutuhkan pelanggan, mampu bertindak dengan tepat dan cepat.
<i>Dimensi Tangibles</i>	Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
<i>Expected Service</i>	Harapan yang diinginkan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk.
<i>Margin Error</i>	Tingkat kesalahan dalam suatu sampling penelitian.
<i>Perceived Service</i>	Persepsi pelanggan terhadap layanan
<i>Planning Matrix</i>	Matrik perencanaan pada HOQ
<i>Relative Weight/Importance</i>	Bobot atau nilai kepentingan pada HOQ
<i>Service Quality</i>	Kualitas pelayanan pada suatu jasa
<i>Technical Correlation</i>	Hubungan teknis pada matriks HOQ
<i>Technical Matrix</i>	Matriks hubungan antara setiap respon teknis pada HOQ
<i>Technical Response</i>	Respon teknis terhadap keinginan pelanggan.
Reliabilitas	Menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan instrumen penelitian tersebut dapat dipercaya.
Validitas	Validitas berasal dari kata <i>validity</i> yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan	Arti
HOQ	<i>House of Quality</i>	Adalah suatu kerangka kerja atas pendekatan dalam mendesain manajemen yang dikenal sebagai Quality Function Deployment (QFD). HOQ memperlihatkan struktur untuk mendesain dan membentuk suatu siklus dan bentuknya menyerupai sebuah rumah kunci.
<i>SERVQUAL</i>	<i>Service Quality</i>	Adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa
VOC	<i>Voice of Customer</i>	Keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa.
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>	Suatu metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Definisi Variabel Operasional Penelitian	30
Tabel 3.2	Kuesioner Penelitian.....	33
Tabel 3.3	Bobot Setiap Jawaban.....	34
Tabel 3.4	Rumus SERVQUAL Tiap Dimensi	38
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Data Item Harapan.....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Data Item Harapan	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Data Item Persepsi	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Data Item Persepsi	48
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Gap Antara Persepsi dengan Harapan	51
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Gap Tiap Dimensi.....	52
Tabel 4.11	Kebutuhan Pelanggan	53
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan Pelanggan	54
Tabel 4.13	Menentukan <i>Relative Weight</i> Pada Matriks <i>Customer Need</i>	55
Tabel 4.14	Respon Teknik	56
Tabel 4.15	<i>Direction of Improvement</i> dan Target	63
Tabel 4.16	Prioritas Perbaikan	65
Tabel 4.17	Prioritas Perbaikan Setelah Diurutkan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Cirebon Tahun 2010-2014.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Keraton Kasepuhan Tahun 2010-2014.....	3
Gambar 2.1 Model Konseptual Service Quality	21
Gambar 2.2 Konsep <i>House of Quality</i>	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 3.1 Bobot Hubungan <i>Whats</i> dengan <i>Hows</i>	40
Gambar 3.2 Simbol Hubungan Antar Respon Teknis	41
Gambar 3.3 <i>House of Quality</i> Penelitian	43
Gambar 3.4 Langkah-langkah Penelitian.....	44
Gambar 4.1 <i>House of Quality</i> Keraton Kasepuhan Cirebon.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Output SPSS Uji Validasi Atribut Harapan (Kepentingan)	92
Lampiran 2	Output SPSS Uji Validasi Atribut Persepsi.....	94
Lampiran 3	Output SPSS Uji Reliabilitas Atribut Harapan (Kepentingan).....	96
Lampiran 4	Output SPSS Uji Reliabilitas Atribut Persepsi	97
Lampiran 5	Rekap Jawaban Responden Atribut Harapan (Kepentingan)	98
Lampiran 6	Rekap Jawaban Responden Atribut Persepsi.....	107
Lampiran 7	Tabel Nilai R <i>Product Moment</i>	116
Lampiran 8	Tabel Kurva Normal (Distribusi Z)	117

