

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JASA PURNA JUAL
ALAT FITNES DI PT. PRIMA FITINDO JAYA**

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : NURUL OKTAVIANI
NIM : 43112120298

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Oktaviani

NIM : 43112120298

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip 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, 14 September 2017




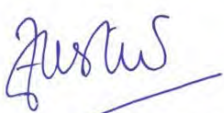



Nurul Oktaviani

NIM : 43112120298

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Oktaviani
NIM : 43112120298
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Purna Jual
Di PT. Prima Fitindo Jaya
Tanggal Lulus Ujian : 14 SEPTEMBER 2017 .

Disahkan Oleh :

| | | |
|---|--|--|
| Pembimbing, |  | Ketua Penguji, |
|  | |  |
| <u>Hesti Maheswari, SE., M.Si</u> | | <u>Magito, SE., MM.</u> |
| Tanggal : 19/09/2017 | | Tanggal : 18/9-2017 |
| Dekan, | UNIVERSITAS | Ketua Program Studi |
|  | MERCU BUANA | S1 Manajemen, |
| <u>Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA</u> | |  |
| Tanggal : 22/09/2017 . | | <u>Dudi Permana, MM., Ph.D</u> |
| | | Tanggal : 19/09-2017 . |

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 Jasa Purna Jual Alat Fitnes Di PT. Prima Fitindo Jaya”**. 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. 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. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah , Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Suami saya tercinta Nanda Ichsan Masri yang selalu setia memberikan cinta, semangat, doa dan dukungan moral dan material.
7. Adik – adik saya terkasih Firda, Jihan, Jidan yang selalu membuat saya tertawa.
8. Ibu Indah Koeswardani selaku Direktur PT. Prima Fitindo Jaya.
9. Bapak Agus F. Lanamana selaku Manager Finance Jr, PT. Prima Fitindo Jaya.
10. Sahabat seperjuangan (Oki Saktian, Irma Afida, Desi Rismanda, Eko Saputro Adi, Amirudin) yang selalu senantiasa memberikan semangat.
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

kritikan 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, 14 September 2017

Nurul Oktaviani



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRACT | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR RUMUS | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Batasan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| E. Kontribusi Penelitian..... | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA KONSEPTUAL | |
| A. KajianPustaka..... | 10 |
| 1. Teori Kualitas, Pelayanan dan Jasa..... | 10 |
| a. Definisi Kualitas..... | 10 |
| b. Definisi Pelayanan..... | 11 |
| c. Definisi Jasa..... | 12 |
| 2. Dimensi Kualitas Jasa..... | 12 |
| 3. Definisi Pelayananan Jasa Purna Jual..... | 14 |
| a. Komponen Layanan Purna Jual..... | 14 |
| 4. Service Quality (Servqual)..... | 15 |
| 5. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> | 18 |
| 6. Pengertian QFD..... | 20 |
| a. Tahap – tahap QFD..... | 24 |
| b. <i>House of Quality (HOQ)</i> | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 28 |
| C. Rerangka Konseptual..... | 32 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 34 |
| B. Desain Penelitian..... | 34 |
| 1. Deskriptif..... | 34 |
| 2. Kuantitatif..... | 35 |
| C. Dimensi dan Definisi Operasional..... | 36 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 39 |
| 1. Populasi..... | 39 |
| 2. Sampel..... | 39 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 1. Data Primer..... | 40 |
| 2. Data Sekunder..... | 41 |
| F. Metode Analisis..... | 41 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| B. Karakteristik dan Profil Responden..... | 50 |
| 1. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia..... | 50 |
| 2. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 50 |
| 3. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan/Profesi..... | 51 |
| 4. Deskriptif Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Jasa Purna Jual..... | 52 |
| C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian..... | 53 |
| 1. Uji Validitas Kuesioner..... | 53 |
| 2. Uji Realibilitas..... | 58 |
| D. Pembahasan..... | 58 |
| 1. Tingkat Harapan Konsumen dan Kinerja Pelayanan PT. Prima Fitindo Jaya..... | 58 |
| 2. Mengidentifikasi Karakteristik Teknik Yang Merupakan GAP <i>Servqual</i> dan Kuadran Prioritas Pada Importance Performance Analysis..... | 70 |
| 3. Analisa <i>Quality Function Deployment</i> | 77 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|------------------|----|
| A. Simpulan..... | 90 |
| B. Saran..... | 92 |

| | |
|---------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 94 |
|---------------------|----|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1 | Penjualan Alat Fitnes PT. Prima Fitindo Jaya | 4 |
| 1.2 | Pendapat pada jasa purna jual PT. Prima Fitindo Jaya | 5 |
| 2.1 | Jurnal Penelitian Terdahulu | 28 |
| 3.1 | Variabel Penelitian dan Definisi | 36 |
| 3.2 | Simbol dalam Relationship Matrix | 47 |
| 3.3 | Derajat Pengaruh Teknis | 47 |
| 4.1 | Uji Validasi Kelompok Kinerja Pelayanan | 54 |
| 4.2 | Uji Validasi Kelompok Harapan Pelayanan | 56 |
| 4.3 | Hasil Uji Realibilitas | 58 |
| 4.4 | Tingkat Harapan Konsumen PT. Prima Fitindo Jaya | 58 |
| 4.5 | Tingkat Kinerja PT. Prima Fitindo Jaya | 64 |
| 4.6 | Data nilai gap kuesioner antara kinerja dengan harapan | 71 |
| 4.7 | Data Kuadran antara kinerja dengan harapan | 73 |
| 4.8 | Daftar Hasil Analisa Gap dan Kuadran | 78 |
| 4.9 | Data Voice of Customer (Matriks Whats) | 79 |
| 4.10 | Nilai Harapan Voice of Customer | 80 |
| 4.11 | Nilai Kinerja Voice of Costumer | 81 |
| 4.12 | Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan | 82 |
| 4.13 | Nilai Bobot Atribut | 83 |
| 4.14 | Daftar Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan | 84 |
| 4.15 | Atribut Teknik (How) | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|---|---------|
| 1.1 | Grafik Pendapatan Penjualan Alat Fitnes..... | 4 |
| 1.2 | Grafik Pendapatan Jasa Purna Jual..... | 6 |
| 2.1 | Model <i>Servqual</i> | 18 |
| 2.2 | Diagram klasifikasi kepentingan konsep <i>Servqual</i> | 20 |
| 2.3 | Model <i>House of Quality (HOQ)</i> | 26 |
| 2.4 | Rerangka Konseptual | 33 |
| 4.1 | Diagram Usia Pelanggan | 50 |
| 4.2 | Diagram Tingkat Pendidikan | 51 |
| 4.3 | Diagram Jenis Pekerjaan/Profesi | 52 |
| 4.4 | Frekuensi Penggunaan Jasa Purna Jual di PT. Prima Fitindo Jaya..... | 53 |
| 4.5 | Diagram Kartesius IPA | 74 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR RUMUS

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|---|---------|
| 3.1 | Rumus Sampel | 39 |
| 3.2 | Rumus Penentuan Gap | 43 |
| 3.3 | Rumus IR atau Scale – up Factor | 43 |
| 3.4 | Rumus Rata- Rata Kepuasan Pelanggan (X) | 44 |
| 3.5 | Rumus Rata – Rata Tingkatan Kepentingan Pelanggan (Y) | 44 |
| 3.6 | Rumus Perhitungan Kepentingan Tiap Atribut | 45 |
| 3.7 | Rumus Menentukan Kinerja Atribut | 45 |
| 3.8 | Rumus Menentukan Nilai Target Dari Setiap Atribut | 45 |
| 3.9 | Rumus Menentukan Bobot Setiap Atribut | 45 |
| 3.10 | Menentukan Normalisasi Bobot | 46 |
| 3.11 | Rumus Nilai Matriks Interaksi Karakteristik | 48 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | Keterangan | Halaman |
|------------|------------------------------|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner | 96 |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner | 100 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Validitas | 112 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Realibilitas | 114 |





UNIVERSITAS
MERCU BUANA