

**Evaluasi Kualitas Pelayanan Security dan Jaminan Keamanan
Dalam Hal Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

(Studi Kasus : Hotel Indonesia Kempinski Jakarta)

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS
U MERCU BUANA
MERCU BUANA

Nama : Bonar Linton Sinaga

NIM : 43111120141

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

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bonar Linton Sinaga

NIM : 43111120141

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, 29 Agustus 2017



METERAI
TEMPEL
3F80EAEF656834657
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Bonar Linton Sinaga

NIM : 43111120141


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bonar Linton Sinaga
NIM : 43111120141
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Security dan Jaminan Keamanan
Dalam Hal Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Tanggal Lulus Ujian : 10 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari SE., M.Si.

Dr. Cecep Winata M.Si

Tanggal : 01/09/2017

Tanggal : 01/09/2017

Dekan,

Ketua Program Studi ,



Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si., CA

Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tanggal : 07/09/2017.

Tanggal : 7/9/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan YME yang telah melimpahkan segala kasih dan berkat-Nya bagi kita semua, khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Security dan Jaminan Keamanan dalam hal Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: Hotel Indonesia Kempinski Jakarta”** ini disusun sebagai kelengkapan guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana.

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 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. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku rector Universitas Mercu Buana.

2. Bapak Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang Tua saya yang Tercinta dan Selalu Percaya terhadap saya,

Ayah (Surung Sinaga) dan Ibu (Rotua Sianturi)
6. Kakak dan Adik saya (Nelly Maryana, Amir Hasan, Dina Marcelina, dan Ranika Sinaga)
7. Seluruh responden yang telah meuangkan waktunya dan rekan-rekan kerja serta pimpinan di team Security Hotel Indonesia Kempinski Jakarta
8. Sahabat – sahabat yang selalu bersama dan banyak memberikan support (Asep, Aris, Fajar, Herman, Roy, Roxi, dan Neni Maryani)

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu,

penulis mengharapkan segala bentuk saran dan 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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2017

Bonar Linton Sinaga



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian Manajemen Operasi.....	8
2. Pengertian Keamanan.....	8
3. Keamanan Nasional dan Keamanan Insani (<i>Human Security</i>).....	9
4. Kualitas Pelayanan Jasa.....	12
5. Definisi Pelanggan.....	23
6. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
7. Total Quality Management (TQM).....	24
8. Quality Function Deployment (QFD).....	26

B. Rerangka Pemikiran.....	31
C. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
B. Disain Penelitian.....	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	41
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	41
F. Metode Analisis.....	43
G. Teknik Pengolahan Data.....	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.....	49
1. Visi dan Misi Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.....	51
2. Karakteristik Umum Respondena.....	53
B. Harapan Masyarakat Terhadap Jaminan Keamanan.....	56
C. Harapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	57
2. Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan.....	59
3. Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	60
D. Tingkat Kinerja atau kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan.....	61
1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	61
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	63
3. Rata-rata Tingkat Kinerja atau Kepuasan.....	64

E. Kinerja Pelayanan Security Hotel Indonesia Kempinski Jakarta	65
F. Desain Ulang Pelayanan Security Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.....	67
1.Karakteristik Teknis	67
2.Menentukan Arah Perbaikan	68
3.Hubungan Antara Keinginan Pelanggan	69
4.Korelasi Persyaratan Teknis.....	69
5. <i>Technical Matrix</i>	70
G. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar House Of uality-QFD	29
2.2	Gambar Kerangka Pemikiran	32
4.1	Gambar Logo HIJK	53
4.2	Gambar Korelasi persyaratan teknis	70
4.3	Gambar HOQ Security HIJK	72



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel data tingkat booking HIKJ.....	3
1.2	Tabel kasus pelanggaran SOP Security	4
2.3	Penelitian Terdahulu	30
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	40
3.2	Tabel tingkat kepentingan dan kepuasan	42
4.1	Tabel jenis kelamin responden	54
4.2	Tabel usia responden	54
4.3	Tabel tingkat pendidikan responden	55
4.4	Tabel validitas tingkat harapan/kepentingan	58
4.5	Tabel reliabilitas tingkat kepentingan	59
4.6	Tabel rata-rata tingkat kepentingan	60
4.7	Tabel validitas tingkat kinerja	62
4.8	Tabel reabilitas tingkat kepuasan	63
4.9	Tabel rata-rata tingkat kepuasan	64
4.10	Tabel kinerja	66
4.11	Tabel karakteristik teknis	68
4.12	Tabel arah perbaikan teknis	68
4.13	Tabel nilai absolute dan relative	71
4.13	Tabel perhatian karakteristik teknis	71

DAFTAR GAMBAR

No.	<u>Keterangan</u>	<u>Halaman</u>
2.1	<u>Gambar House Of uality-QFD</u>	29
2.2	<u>Gambar Kerangka Pemikiran</u>	32
4.1	<u>Gambar Logo HIJK</u>	53
4.2	<u>Gambar Korelasi persyaratan teknis</u>	70
4.3	<u>Gambar HOQ Security HIKJ</u>	72



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	
Lampiran 1 Kuesioner	82
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden	85
Lampiran 4 Data Tingkat Kepentingan	89
Lampiran 5 Data Tingkat Kepuasan	90

