

**EVALUASI PENGENDALIAN KUALITAS
PELAYANAN JASA PADA PT RAFLESIA
NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh:
Jeni
140410018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FALKUTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**EVALUASI PENGENDALIAN KUALITAS
PELAYANAN JASA PADA PT RAFLESIA
NUSANTARA**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Jeni
140410018

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FALKUTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam,

Yang membuat pernyataan,

Jeni

140410018

**EVALUASI PENGENDALIAN KUALITAS
PELAYANAN JASA PADA PT RAFLESIA
NUSANTARA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

Jeni

140410018

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

seperti tertera di bawah ini

Batam, 03 Februari 2018

Sri Zetli, S.T., M.T.

Pembimbing

ABSTRAK

PT Raflesia Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa tepatnya di perhotelan. PT Raflesia Nusantara memiliki masalah pada pemberian pelayanan jasa kepada pelanggan. Dimana jenis pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan permintaan pelanggan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan atas jenis pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu peneliti ini dilakukan untuk mengevaluasi dan mengetahui jenis indikator pelayanan apa yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan juga untuk mengetahui indikator pelayanan apa saja yang tidak dibutuhkan oleh pelanggan. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan adalah metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan cara pengutipan kuesioner berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurances* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati) secara langsung dari responden yang menginap di perhotelan tersebut. Dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perhotelan tersebut masih belum memuaskan karena hasil dari analisis SERVQUAL (*Service Quality*) tersebut adalah -0,0432 sedangkan nilai SERVQUAL (*Service Quality*) yang baik bernilai 0. Dalam penelitian ini juga menggunakan metode IPA (*Importances Performance Analysis*) yang juga berfungsi untuk mengetahui respon pelanggan terhadap atribut pelayanan, terdapat 5 indikator yang harus diprioritaskan dalam perbaikan oleh hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut yaitu Pelayan yang selalu berada di *lobby*, Pelayan bersedia menanggapi dan menerima keluhan tamu, Pelayan yang berwawasan tinggi, Pelayan memberikan perhatian kepada seluruh tamu, Pelayan mengingat dan mengetahui kebutuhan khusus pelanggan.

Kata kunci: *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas

ABSTRACT

PT Raflesia Nusantara is one of the companies engaged in the services precisely in the hospitality. PT Raflesia Nusantara has problems in providing services to customers. Where the type of service provided is not in accordance with customer demand resulting in customer dissatisfaction over the type of service provided. Therefore, this research is conducted to evaluate and know what kind of indicator of service which according to customer expectation and also to know indicator of service which is not needed by customer. The method used to evaluate the services is SERVQUAL (Service Quality) method and IPA (Importance Performance Analysis) method quoted by questionnaire based on 5 dimension SERVQUAL (Service Quality) that is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurances and Empathy directly from respondents who stays at the hotel. From the results of analysis conducted by researchers using SERVQUAL (Service Quality) method known that the services provided by the hotel is not satisfactory because the results of SERVQUAL analysis (Service Quality) is -0.0432 while the SERVQUAL value (Service Quality) is good 0. This research also uses the method of IPA (Importance Performance Analysis) which also serves to know the customer response to the service attributes, there are 5 indicators that should be prioritized in the improvement by the hotel to improve the quality of service is the attendant who is always in the lobby, willing to respond and receive guest complaints, Highly Knowledgable attendants, Attendants pay attention to all guests, Attendants remembers and knows customer's special needs.

Keywords: *Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Teknik Universitas Putera Batam Amrizal, S.Kom., M.SI.
3. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam Welly Sugianto, S.T., M.M
4. Ibu Sri Zetli, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
5. Bapak I Gede Asta Wido Herawan, S.T., M.T. selaku pembimbng akademik pada program studi Teknik Industri;
6. Bapak Kiki Roidelindho, S.TP., M,Sc. selaku dosen pengajar mata kuliah Teknik Penulisan Karya Ilmiah Teknik Industri Putera Batam;
7. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;

8. Kedua orang tua serta saudara-saudaraku yang tercinta yang telah memberikan nasihat, doa, dan dukungan moral, sehingga penyusun skripsi ini dapat terselesaikan;
9. PT Raflesia Nusantara atas memberikan bantuan dan dukungan dalam penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat dijalanan dengan lancar;
10. Ibu Liliana selaku *Finance Controller* dan Bpk Dama Wijaya selaku *Vice Finance Controller* yang telah memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pengambilan data;
11. Ibu Desi Feronica, Ibu Elina, Ibu Ervina, Ibu Kurniawati, Ibu Lina dan Ibu Rina selaku *Staff Accounting* pada PT Raflesia Nusantara yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini;
12. Sahabat seperjuangan yang bersama-sama saling membantu, tukar-menukar informasi, dan berjuang bersama dalam suka dan duka yaitu Andi, Fransisca, Meilanton, Timas Yose Sestra dan semua teman-teman Teknik Industri yang seangkatan;
13. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 16 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	i
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.6.1. Manfaat Secara Teoritis	5
1.6.2. Manfaat Secara Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Teori Dasar	6
2.1.1. Hotel	6
2.1.2. Jasa.....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.5. Model Pelayanan	12
2.1.6. Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	13
2.1.7. Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	14
2.1.8. Uji Statistik	16
2.1.8. Uji Validitas.....	16
2.1.9. Uji Realibilitas	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1. Populasi	23
3.2.2. Sampel	23
3.3. Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1. Sumber Data	23
3.4. Teknik Pengumpulan	24
3.5. Metode Analisa.....	24

3.5.1. Metode SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	25
3.5.2. Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	25
3.5.3. Uji Validitas.....	27
3.5.4. Uji Reliabilitas	27
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	27
3.6.1. Lokasi Penelitian	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1. Hasil Pembahasan	29
4.1.1. Profil Responden	29
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	31
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	32
4.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penginapan	32
4.2. Hasil Penelitian	33
4.2.1. Hasil Uji Validitas Data	33
4.2.2. Hasil Uji Realibilitas Data	39
4.2.3. Hasil Analisis Data SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	40
4.2.4. Hasil Analisis Data <i>Importance Performance Analysis</i>	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Desain Penelitian	22
Gambar 3.2 Peta Lokasi PT Raflesia Nusantara.....	28
Gambar 4.1 Diagram Persebaran Atribut <i>Importance Performance Analysis</i>	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	18
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu (Lanjutan)	19
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu (Lanjutan)	20
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
Tabel 4.1 Kuesioner Yang Disebarkan Kepada Responden.....	29
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	32
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Penginapan.....	32
Tabel 4.6 Uji Validitas Ekspektasi Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	34
Tabel 4.7 Uji Validitas Ekspektasi Pada Dimensi <i>Reliable</i> (Kehandalan).....	34
Tabel 4.8 Uji Validitas Ekspektasi Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.9 Uji Validitas Ekspektasi Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	35
Tabel 4.10 Uji Validitas Ekspektasi Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	36
Tabel 4.11 Uji Validitas Persepsi Pada Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	36
Tabel 4.12 Uji Validitas Persepsi Pada Dimensi <i>Reliable</i> (Kehandalan).....	37
Tabel 4.13 Uji Validitas Persepsi Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.14 Uji Validitas Persepsi Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	38
Tabel 4.15 Uji Validitas Persepsi Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	38
Tabel 4.16 Kriteria Indeks Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.17 Uji Realibilitas Ekspektasi dan Persepsi SERVQUAL.....	40
Tabel 4.18 Perhitungan SERVQUAL	41

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Uji Validitas.....	17
Rumus 2.1 Uji Reliabilitas	18
Rumus 3.1 Metode SERVQUAL	25
Rumus 3.2 Metode IPA: Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan (X)	26
Rumus 3.3 Metode IPA: Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan (Y)	26
Rumus 3.4 Metode IPA: Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (X)	26
Rumus 3.5 Metode IPA: Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan Pelanggan (Y)	26
Rumus 3.6 Uji Validitas.....	27
Rumus 3.7 Uji Reliabilitas	27