

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA CV. ABSAN
TOUR & TRAVEL MENGGUNAKAN DIMENSI METODE SERVQUAL,
MODEL KANO, DAN DIAGRAM FISHBONE**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH :

TAUFIQ ASY'ARI HIDAYATULLAH

NIM. 041711233117

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

Surabaya, 13 Juni 2022

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Febriana' with a stylized flourish at the end.

DR. FEBRIANA WURJANINGRUM, SE., MT.

NIP. 197102041998022001

SKRIPSI

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA CV.ABSAN
TOUR & TRAVEL MENGGUNAKAN DIMENSI METODE
SERVQUAL,MODEL KANO, DAN DIAGRAM FISHBONE**

DIAJUKAN OLEH:
TAUFIQ ASY'ARI HIDAYATULLAH
NIM. 041711233117

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. FEBRIANA WURJANINGRUM, S.E., M.T
NIP. 197102041998022001

TANGGAL: 29 JULI 2022

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. DIEN MARDHIYAH, SE., M.Si.
NIP. 197211181999032001

TANGGAL: 29 JULI 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Taufiq Asy'ari Hidayatullah), 041711233117, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 13 Juni 2022



Taufiq Asy'ari H.

NIM. 041711233117

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Perbaikan Kualitas Layanan CV. Absan Tour & Travel Menggunakan Dimensi Metode Servqual, Model Kano, dan Diagram Fishbone”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala limpahan rahmat dan izinnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Mokhammad Saifudin dan Ibu Rahayu Wilujeng selaku orang tua dari penulis serta Naufal Abrisam Adlan Hafiz selaku adik dari penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, serta arahan dan motivasi kepada penulis tiada henti.
3. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., MSc., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Dr. Gancar Candra Premananto, Se., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Dien Mardhiyah, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Dr. Febriana Wurjaningrum, S.E., M.T. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
7. Seluruh dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga terlebih kepada dosen Manajemen Operasi yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak Mochammad Alim, Bapak Maulana Alfa Rizqy dan seluruh pihak CV. Absan Tour & Travel yang telah memberikan kesempatan dan bantuan

kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Haflan Alfiri, Wahyu Rais, Saad, Haikal Reza, Hikam, dan Sukmo Viko selaku sahabat pada masa kuliah yang selalu memberikan hiburan dan kebahagiaan kepada penulis serta banyak meluangkan waktu kepada penulis.
10. Miftachul Jannah, Zihan Safira Irani, dan Angga Rismawan selaku *support system* yang selalu meluangkan waktu, memberikan motivasi dan bantuan ketika penulis mengalami kesulitan.
11. Teman-teman konsentrasi Manajemen Operasi yang sudah memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman BPH Himpunan Mahasiswa S1 Manajemen, Nabila Nur Fajrina, Abi Huzai, Tria Rizky, dan Dhebi Nurlaili yang telah membersamai penulis dalam mengemban amanah sebagai bagian dari pengurus himpunan mahasiswa.
13. Iman Razaq, Abi Huzai, Ghazi, Wahyu Rais, Fazza, Ilyas, dkk. selaku Manajer dan teman satu tim di PT. Midtou Aryacom Futures, yang membantu peneliti dalam memberi kelonggaran aturan kantor dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi kepada penulis.
14. Pihak lainnya yang belum bisa disebutkan penulis, yang dimana sangat membantu penulis dalam semangat dan dukungannya.

Penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan skripsi ini memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkan khususnya dalam dunia manajemen.

Surabaya, 13 Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Jasa transportasi merupakan salah satu sektor penting dalam pergerakan roda perekonomian. Melihat pentingnya sektor industri ini, maka dibutuhkan pengembangan dan penataan secara serius. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh operator merupakan hal paling utama dalam keberlangsungan usaha di sektor industri ini. Sistem transportasi yang ada saat ini patut ditata secara terpadu dalam satu kesatuan sistem berskala nasional sehingga dapat mewujudkan keseimbangan antara kesiapan jasa transportasi dan kebutuhan masyarakat. Sistem transportasi yang baik dapat mengarahkan terwujudnya tujuan untuk membangun infrastruktur yang tangguh, industrialisasi inklusif, dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur gap antara ekspektasi dari pelanggan dengan perspektif *service*. Model Kano adalah *tools* yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang digambarkan dalam sebuah matriks. Diagram Fishbone dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari. Ketiga metode ini secara garis besar, digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara atribut-atribut kualitas apa saja dan bagaimana yang nantinya bisa digunakan sebagai faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas sebuah produk atau jasa.

Penelitian dilakukan pada CV. Absan Tour & Travel, hasil penelitian yang didapat dalam analisis menggunakan metode *Service Quality* menghasilkan 6 atribut yang mempunyai nilai gap antara kenyataan dan harapan paling besar. Sedangkan dari hasil olah data yang menggunakan metode Model Kano diperoleh 3 klasifikasi kategori yang mencakup 10 atribut yaitu (1) kategori O (*One Dimensional*), (2) Kategori R (*Reverse*) dan (3) kategori Q (*Questionable*). Dan berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Diagram Fishbone didapat 10 atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Kata Kunci: *Quality Service, Quality Improvement, Service Quality (SERVQUAL), Kano Model, Fishbone Diagram*

ABSTRACT

Transportation services are one of the important sectors in the movement of the economy. Seeing the importance of this industrial sector, it requires serious development and arrangement. The services and facilities provided by the operator are the most important thing in business continuity in this industrial sector. The current transportation system should be arranged in an integrated manner in a single national-scale system so that it can achieve a balance between the readiness of transportation services and the needs of the community. A good transportation system can lead to the realization of the goal of building a strong infrastructure, inclusive and sustainable industrialization in the future.

Servqual is a method used to measure the gap between customer expectations and service perspective. Kano Model is a tool used to measure the factors that influence customer satisfaction with a product or service described in a matrix. Fishbone Diagram in this study is used to analyze the main factors that affect the quality and have an impact on the problems we study. These three methods are broadly used to analyze the relationship between any quality attributes and how they can later be used as factors that will affect the quality of a product or service.

The research was conducted on CV. Absan Tour & Travel, the research results obtained in the analysis using the Service Quality method produce 6 attributes that have the largest gap between reality and expectations. Meanwhile, from the results of data processing using the Kano Model method, there are 3 classification categories that include 10 attributes, namely (1) category O (One Dimensional), (2) Category R (Reverse) and (3) category Q (Questionable). And based on the results of the analysis using the Fishbone Diagram method obtained 10 service attributes that are priority improvements.

Keywords: *Quality Service, Quality Improvement, Service Quality (SERVQUAL), Kano Model, Fishbone Diagram*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
2.1 Manajemen Kualitas.....	11
2.1.1 Definisi Kualitas.....	15
2.1.2 Dimensi Kualitas	16
2.1.3 Parameter kualitas	17
2.2 Kualitas Layanan Jasa	18
2.3 Perbaikan Kualitas.....	22
2.4 Metode Servqual.....	23
2.5 Metode Model Kano.....	26
2.6 Diagram Fishbone	29
2.7 Penelitian Sebelumnya	31
2.8 Kerangka Berpikir	33
BAB III.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	35

3.3	Jenis dan Sumber Data	35
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	36
3.5	Narasumber atau Informan	38
3.6	Teknik Analisis.....	39
BAB IV		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.1.1	Sejarah Singkat CV. Absan Tour & Travel.....	43
4.1.2	Struktur Organisasi CV. Absan Tour & Travel.....	43
4.1.3	Proses Bisnis CV. Absan Tour & Travel	45
4.2	Hasil Analisis Pengukuran Kualitas Layanan	48
4.2.1	Hasil Perhitungan Frekuensi Tingkat Kepentingan (KPT)	49
4.2.2	Hasil Perhitungan Frekuensi Tingkat Kepuasan (KPS)	57
4.2.3	Hasil Perhitungan Gap Antara KPT dan KPS	65
4.3	Hasil Perhitungan Analisis Model Kano	68
4.4	Analisis Gabungan Servqual dan Model Kano	72
4.5	Hasil Analisis Diagram Fishbone.....	75
4.6	Usulan Perbaikan.....	91
BAB V		93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Delapan Prinsip Manajemen Kualitas	11
Gambar 2.2 Makna Kualitas	16
Gambar 2.3 <i>Service Quality Gap Model</i>	24
Gambar 2.4 <i>Consumer Assesment of Quality</i>	25
Gambar 2.5 Model Kano	27
Gambar 2.6 Diagram Fishbone.....	30
Gambar 2.7 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	44
Gambar 4.2 Proses Pemesanan Armada Wisata.....	46
Gambar 4.3 Proses Pemesanan Tiket Bus Malam.....	47
Gambar 4.4 Diagram Kesenjangan nilai Gap (Harapan dan Kepuasan)	67
Gambar 4.5 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 1	75
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 2	78
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 3	80
Gambar 4.8 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 4	81
Gambar 4.9 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 5	83
Gambar 4.10 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 6	84
Gambar 4.11 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 7	86
Gambar 4.12 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 8	87
Gambar 4.13 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 9	88
Gambar 4.14 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Layanan 10	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Kano Evaluation Table</i>	28
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Atribut <i>Reability</i>	49
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Atribut <i>Resposiviness</i>	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Atribut <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Atribut <i>Empathy</i>	53
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan Atribut <i>Tangible</i>	54
Tabel 4.6 Hasil Keseluruhan Distribusi Frekuensi Atribut Kepentingan Layanan	55
Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Skor Tingkat Kepentingan Atribut Layanan	56
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atribut <i>Reability</i>	57
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atribut <i>Responsiviness</i>	58
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atribut <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atribut <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Atribut <i>Tangible</i>	62
Tabel 4.13 Hasil Keseluruhan Distribusi Frekuensi Atribut Kepuasan Layanan	63
Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Skor Tingkat Kepuasan Atribut Layanan.....	64
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Gap Servqual	65
Tabel 4.16 Contoh Hasil <i>Crosstabulaion</i> Atribut <i>Reability</i> 1	68
Tabel 4.17 Contoh Hasil <i>Kano Evaluation Model</i> Atribut <i>Reability</i> 1.....	69
Tabel 4.18 Hasil Klasifikasi Model KANO Atribut Layanan CV. Absan Tour&Travel..	69
Tabel 4.19 Persentase Model KANO Atribut Layanan CV. Absan Tour&Travel	70
Tabel 4.20 Hasil Analisis Gabungan Metode Servqual dan Model KANO	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Transkrip Wawancara dengan Pihak CV. Absan Tour &Travel
- Lampiran II Surat Keterangan Survei Data Penelitian
- Lampiran III Kuesioner Penelitian
- Lampiran IV Hasil Perhitungan dengan Metode Servqual dan Kano Model
- Lampiran V Ulasan Pelanggan CV. Absan Tour & Travel

