

**PENGUKURAN KUALITAS JASA DARI PERSPEKTIF PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN USULAN PERBAIKAN
MENGUNAKAN *FISHBONE DIAGRAM* PADA SBO TV SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH :
FELICIA AMERDA
NIM: 041311223003**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2016**

SKRIPSI

**PENGUKURAN KUALITAS JASA DARI PERSPEKTIF PELANGGAN
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN USULAN PERBAIKAN
MENGUNAKAN *FISHBONE DIAGRAM* PADA SBO TV SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

FELICIA AMERDA

NIM: 041311223003

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Drs. Ec Indro Kirono, MM

TANGGAL...6/...Juni...2016

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si

TANGGAL...7/...Juni...2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Felicia Amerda, 041311223003) menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan dan penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat 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 dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
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 yang sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 11 Maret 2016



Felicia Amerda
NIM : 041311223003

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah selalu kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, petunjuk dan lindungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengukuran Kualitas Jasa Dari Perspektif Pelanggan dengan Metode *SERVQUAL* dan Usulan Perbaikan menggunakan *Fishbone* Diagram pada SBO TV Surabaya”**.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan rasa bangga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bpk Nuryanto dan Ibu Lilik Andayani yang selalu menjadi kebanggaan dalam hidup saya, telah memberikan banyak dukungan moral, spiritual, maupun finansial sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai sesuai dengan yang diinginkan. *Mom, Dad, you both meaning so much to me. Thank you for being wonderful yet fabulous parents to me, and thank you for your constant support and love. Im a proud daughter.*
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Airlangga Surabaya.
4. Bpk Indro Kirono., Drs., Ec., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan nasehat kepada penulis.

5. Seluruh para penguji yang telah meluluskan skripsi atau penelitian penulis sehingga telah menyelesaikan masa studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Terima kasih kepada Ibu Luluk yang telah memberi kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan segala persyaratan dalam penelitian ini.
7. Terima kasih untuk para petugas akademik dan departemen manajemen telah membantu penulis hingga menyelesaikan penelitian ini hingga akhir. Mas mubis, mas kris, mas lukman dan lain-lain.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Airlangga Surabaya (Unair) khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
9. Bapak Edi Nugroho selaku Pemimpin Redaksi SBO TV Surabaya, Pak Agus Fanany selaku Marketing Manager yang sudah membantu penulis pada penelitian kali ini dan juga teman-teman SBO TV yang telah membantu penulis dengan memberikan penjelasan dan memberikan data perusahaan yang akurat.
10. Yudhiasko, Mas Wawan, Pak Soeli, Mbak Feti, Mba Yousi, Meme Intan, Ayuk, Mas Rizal, Mas Agug, Mas Daniel, Anita, Nanda, dan seluruh karyawan SBO TV dari mulai divisi kameraman, teknik, studio, produser, marketing yang tidak bisa disebutkan satu-persatu disini. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

11. dr. Febrian Brahmana dan dr. Putri Hendria, *you both are amazing. Thank you for your beautiful perspectives in life. I know im just a lil girl who always need you as my back-plan. A brother-sister bonding always win after all.*
12. Atarania Nikela Brahmana, *my lil princess. Terima kasih sudah menjadi obat penghibur aunty. Aunty loves you more, my minnie.*
13. Arthur Martin Llyod, *My Dear Bestfriend, Thank you so much for your support, your helps, your trust, and everything. I know you are somebody that i can lean on.*
14. Mas Angga, *thank you. I know we've been apart for almost seven years, you're not always be here but i believe in something, however God seperating us we always know how to find a way to get back home. That's all.*
15. Brian Andika yang memberikan bantuan berupa sharing materi tentang Manajemen Operasi dan Rantai Pasok terhadap penulis serta memberikan materi metode penelitian yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan karya tulis ini. *Dude, i huge thanks goes to you. You're wonderful.*
16. Mas Abi yang sudah memberikan ilmu pengetahuannya dan membantu penulis dengan banyak hal pada penelitian kali ini.
17. Ryn January, Ryan Anggara, Liana Yoel, Lucky Saputra yang membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.
18. Teman – teman prodi Manajemen Alih Jenis angkatan 2013 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kesan tak terlupakan kepada penulis.

19. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Seperti peribahasa tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap adanya saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berguna sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.



Surabaya, 11 Maret 2016

Penulis

ABSTRAK

SBO TV Surabaya setelah 9 tahun menjalani bisnis ini, ternyata sudah menghasilkan banyak pelanggan iklan (pengiklan) yang telah melakukan kerjasama dalam hal pemasangan iklan tayangan televisi. Dengan adanya hal ini perlu bagi SBO TV untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada mereka sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, mengetahui dan mengevaluasi tingkat kesenjangan kualitas pelayanan SBO TV berdasarkan harapan pelanggan (pengiklan) dan persepsi perbaikan. Selain itu juga mengetahui usulan perbaikan dengan menggunakan *Fishbone* diagram. Pengukuran dilakukan dengan metode *Servqual* menggunakan kuisisioner dengan total 36 atribut pernyataan serta lima variabel kualitas jasa meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Total kuisisioner yang dibagikan adalah 50 lembar kuisisioner kepada 50 pelanggan SBO TV. Selain nilai gap penulis juga menggunakan CSIndex untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai gap tertinggi dan nilai CSIndex terendah didapatkan variabel *reliability* dengan nilai gap -1,16 dan nilai CSIndex 71,57 kemudian variabel *emphaty* dengan nilai gap -1,04 dan nilai CSIndex 74. Dari nilai gap dan CSIndex inilah menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh SBO TV Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Karena itu dibutuhkan beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada variabel-variabel yang diprioritaskan yaitu *reliability* dan *emphaty*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kualitas Jasa; *Servqual*; Metode *Servqual*; *Fishbone*; *Fishbone* Diagram; ACSI; CSIndex.

ABSTRACT

SBO TV Surabaya in this case, after 9 years of doing business, capable of acquiring many loyal advertising customer that would be happy to extend the contract to many years to come. Moreover, it is important for SBO TV to know the satisfaction of their customer for their provided advertising service.

The purpose of this research is to measure, knowing, and to evaluate disparity level of service quality by SBO TV based on the advertising customer expectation and their perception of improvement needed. In addition to the improvement proposal, the methodology of *Fishbone* diagram is used. The measurement is made by using *Servqual* method, with 36 total statements attribute questioners. That is also include 5 variables of quality services consist of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Total questioners being given are 50 pages of questioners to the 50 customers of SBO TV. Apart from the gap mark, the writer is also using CSIndex for measuring customer satisfaction.

The research suggests the highest gap mark and the lowest CSIndex mark, obtain reliability variable with the gap mark -1,16 and CSIndex mark 71,57 also empathy variable with gap mark -1,04 and CSIndex mark 74. Based on this gap mark and CSIndex, the quality of service provided shown by SBO TV is not fully fill the expectation of the patient. Therefore, improvements are needed for the priority variables, which are reliability and empathy.

Keywords: *Service Quality; Servqual; Servqual Methode; Fishbone; Fishbone Diagram; ACSI; CSIndex.*

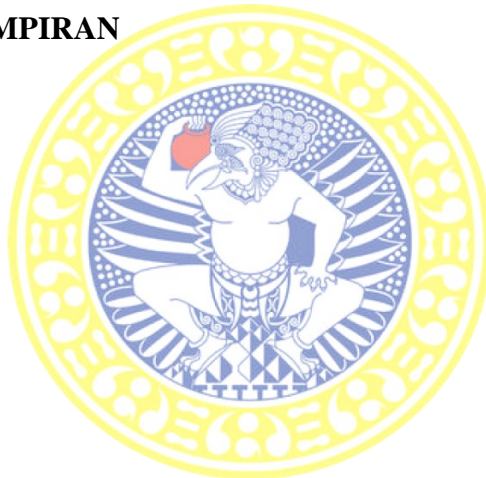
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penelitian.....	5
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Kualitas Jasa	8
2.1.1. Pengertian Kualitas	8
2.1.2. Pengertian Jasa.....	11
2.1.3. Karakteristik Jasa.....	12

2.1.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.1.2.	Pengukuran Kualitas Jasa	16
2.1.2.1	Persepsi Pelanggan	16
2.1.2.2	Harapan Pelanggan	17
2.1.2.3	Perbaikan Kualitas.....	17
2.1.3.	Pengukuran Kualitas Jasa (<i>Servqual</i>)	19
2.1.4.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSIndex)	24
2.1.5	Diagram Fishbone	26
2.2.	Penelitian Sebelumnya	28
2.3.	KerangkaPenelitian.....	30
BAB 3	: METODE PENELITIAN	31
3.1.	PendekatanPenelitian.....	31
3.2.	Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian.....	32
3.3.	Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.4.	Prosedur Dan Pengumpulan Data.....	33
3.5.	TeknikAnalisis Data	36
BAB 4	: HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.	Gambaran Umum Subyek dan Objek Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan	38
4.1.2	SBO TV dan JTV.....	40
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	41
4.1.3.1	Visi Perusahaan	41
4.1.3.2	Misi Perusahaan.....	41
4.1.4	Nama Dan Letak Perusahaan	42

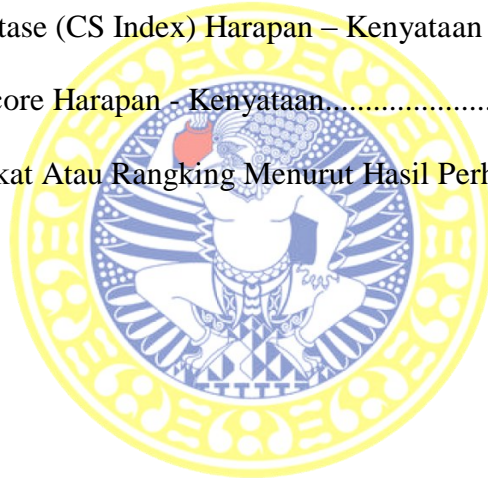
4.1.5	Logo Perusahaan.....	42
4.1.6	Slogan	43
4.1.7	Waktu Dan Format Siaran SBO.....	43
4.1.8	Materi Siaran.....	44
4.1.9	Kebijakan Mutu	44
4.1.10	Struktur Organisasi	46
4.1.11	Produk Jasa Layanan Iklan	47
4.1.12	Jenis Pelanggan.....	48
4.2.	Hasil Analisis.....	48
4.2.1	Hasil Deskripsi Penelitian.....	48
4.2.1.1.	Data Responden.....	48
4.2.1.2.	Kuisisioner	49
4.3.	Perhitungan <i>Servqual</i>	51
4.3.1.	Perhitungan Nilai Harapan Kualitas Pelayanan.....	51
4.3.2.	Perhitungan Persepsi atau Kenyataan Kualitas Pelayanan	53
4.3.3.	Perhitungan Nilai Kesenjangan atau <i>Gap Score</i> Kualias Jasa.....	55
4.4.	Perhitungan CS Index (<i>Customer Satisfaction Index</i>) Kualias Jasa.....	58
4.5.	Pembahasan	62
4.5.1.	Analisis Perhitungan <i>SERVQUAL</i> antara Harapan dan Persepsi <i>Gap Score</i> / Kesenjangan Nilai Layanan)	62

4.5.2. Analisis Gap Score dengan menggunakan Rangking	63
4.5.3. Analisis CSIndex dengan menggunakan Rangking	66
4.6. Analisis <i>Fishbone</i> Diagram	69
4.7. Usulan Perbaikan Berdasarkan Diagram <i>Fishbone</i>	76
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Konversi rentang nilai kesenjangan (gap) dan nilai CSIndex untuk rating harapan 5.....	25
Tabel 4.1. Skala Ukur Kuisioner (Realita Dan Harapan).....	57
Tabel 4.2 Nilai Harapan Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.3 Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.4 Gap Score Harapan Dan Kenyataan.....	56
Tabel 4.5 Prosentase (CS Index) Harapan – Kenyataan	59
Tabel 4.6 Gap Score Harapan - Kenyataan.....	62
Tabel 4.7 Peringkat Atau Rangkings Menurut Hasil Perhitungan CSI Index ..	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gap Pada <i>Servqual</i>	22
Gambar 2.2 ACSI Model	25
Gambar 2.3 Diagram Sebab Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>).....	28
Gambar 2.4 Bagan Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Logo SBO.....	42
Gambar 4.2 Komposisi Siaran	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi SBO TV.....	46
Gambar 4.4 Distribusi Jumlah Responden SBO TV Berdasarkan Waktu Atau Lamanya Menjadi Pengiklan.....	49
Gambar 4.5 Distribusi Jumlah Pernyataan Pada Tiap Dimensi Kualitas Jasa Pada <i>Quisoner</i>	50
Gambar 4.6 Grafik Output dari Perhitungan <i>servqual</i> Harapan dan Kenyataan	62
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reliability</i> atau Kehandalan	73
Gambar 4.8 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Emphaty</i> atau Empati	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuisisioner
- Lampiran 2 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 3 : Data Perusahaan atau Data Klien/Pengiklan
- Lampiran 4 : Pengolahan Data
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian

