

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*, *KANO MODEL* DAN
FISHBONE DIAGRAM
PADA P.O. SELAMAT GROUP
SKRIPSI**

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



DIAJUKAN OLEH

**RAKARAMANDITA
NIM: 040710812**

**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL*, *KANO MODEL* DAN *FISHBONE DIAGRAM*
PADA P.O. SELAMAT GROUP**

**DIAJUKAN OLEH
RAKA RAMANDITA
NIM : 040710812**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



HERMAWANTO, Drs., M. Sc. MBA

TANGGAL 24-2-2015

KETUA PROGRAM STUDI



Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M. Si., M. Sc

TANGGAL 24-3-2014

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Raka Ramandita, 040710812), 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 pegrang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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,

24 - 2 - 2015



Raka Ramandita
NIM. 040710812

ABSTRAKSI

Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus dapat dipenuhi untuk menjaga keberlangsungan usaha khususnya usaha jasa di bidang transportasi. Salah satu perusahaan jasa transportasi umum yang cukup dikenal di wilayah Jawa Timur adalah PO. Selamat Group dimana perusahaan ini terbilang unik dalam upayanya untuk tetap mempertahankan dan menjaring konsumen walaupun telah mengalami beberapa kejadian yang cukup tragis bagi para penumpangnya. Atas dasar hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui bagaimana sejujurnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen dari PO. Selamat Group dan berusaha untuk memberikan masukan prioritas perbaikan atribut kualitas layanan yang masih belum dapat memenuhi harapan para konsumennya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dimana variabel yang diteliti adalah variabel kualitas layanan pada PO. Selamat Group yang terdiri atas 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Sampel yang digunakan adalah 100 orang yang pernah menjadi penumpang armada PO. Selamat Group dan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Servqual*, Kano Model dan diagram *fishbone*.

Hasil dari analisis dengan analisis *service quality* disimpulkan bahwa secara umum kepuasan yang selama ini dirasakan oleh para penumpang PO. Selamat Group masih kurang dari harapan yang diinginkan dimana terdapat 7 atribut layanan yang memiliki *gap* tertinggi dari 18 atribut layanan yang ada. Hasil lain dengan analisis menggunakan Kano Model diperoleh prioritas perbaikan pada 4 atribut layanan dengan *gap* tertinggi yang termasuk dalam kategori *attractive*, *one-dimentional* dan *must-be*.

Kata kunci: *servqual*, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* *emphaty*, *model kano*, dan *fishbone*

ABSTRACT

Consumer's satisfaction is the most important factor that must be fulfilled by any service business, especially on transportation business service. PO. Selamat Group is a wellknown public transportation service in Jawa Timur. To maintain their on going business they are willing to make a unique by conducting some research toward their consumer. The goal of the research is to find out what is the best for passengers for some improvement. Thus there will be a feedback given by passengers. Based on the input, PO. Selamat Group will try their best to fulfill their passengers' will.

This research is using qualitative research approach. Points which will be researched is passengers' satisfaction, which consists of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty*.

The research is using 100 persons of selamat group passengers' of the bus. Their feedback will be analyzed by using *servqual* analytical technique, *Kano models* and *fishbone* diagram.

The result of the research is in general passengers' satisfaction is lower than it is expected. From 18 attributes existed there are 7 attributes of service that having lowest point. Another result with *Kano models* analysis has found 4 attributes of service which can be improved in form of *attractive, one-dimensional* and *must-be*.

Keywords: *servqual, tangible, reliability, responsiveness, assurance emphaty, kano models, and fishbone*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Penulisan skripsi ini sengaja disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Departemen Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah yang tiada terbatas, dan kepada Rasulullah SAW yang memberi tuntunan akhlak yang mulia.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Tasubandi dan Ibu Mamik Retnaningsih, terima kasih atas dukungan, bimbingan, motivasi, nasihat, dan kasih sayang serta doa yang tidak pernah putus.
3. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, S.E., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Hermawanto, Drs., M.Sc. MBA selaku Dosen Pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi dan kebijaksanaannya untuk membantu penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Seluruh Staf Departemen Manajemen dan staf Akademik FEB yang dengan senang hati dan tanpa pamrih berkenan membantu penulis terkait studi dan skripsi.
8. Pimpinan, dan seluruh staff karyawan dan konsumen PO. Selamat Group yang telah memberikan bantuan materiil data sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
9. Rifda Novia Sari, terima kasih atas motivasi, dukungan, doa, nasihat, dan juga karena selalu ada untuk mensupport penulis dan terima kasih karena masih mau menunggu dan tidak lepas harapan pada penulis.
10. Teman – teman seperjuangan, Deva, Ojik dkk, terima kasih telah menjadi kawan terbaik selama menempuh pendidikan.
11. Sahabat – sahabat POLO Community, cak modot, asep, kipli, tukul, rendra cung, wena, ganet, ambon, serta sesepuh endro. Terima kasih atas dukungan, doa , serta bantuannya.
12. Semua teman-teman penulis, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Baik yang masih ingat ataupun yang sudah tidak ingat, terima kasih untuk semua bantuan dan dukungannya.
13. Semua pihak yang telah berjasa selama penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kriteria sempurna. Saran dan kritik yang membangun dan

bertanggung jawab sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Surabaya,

RakaRamandita

(040710812)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Skripsi	10
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Kepuasan Konsumen	11
2.1.1. Definisi Kepuasan Konsumen	11
2.1.2. Manfaat Kepuasan Konsumen	11
2.1.3. Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen	13
2.1.4. Elemen Kepuasan Konsumen	14
2.1.5. Pengukuran Kepuasan Konsumen	16
2.2. Kualitas Layanan Jasa	17
2.2.1. Definisi Kualitas	17
2.2.2. Definisi Kualitas Layanan Jasa	17
2.2.3. Dimensi Kualitas Layanan Jasa	18
2.3. Metode Servqual	20
2.4. Metode Kano Model	24
2.5. Diagram Fishbone	28
2.6. Penelitian Sebelumnya	31
2.7. Kerangka Berfikir	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	34
3.2. Identifikasi Variabel	34
3.3. Definisi Operasional Variabel	35
3.4. Jenis dan Sumber Data	37
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	38
3.5.1. Kuesioner	38
3.5.2. Dokumentasi	39
3.5.3. Wawancara	39
3.6. Teknik Analisis	40
3.6.1. Uji Validitas	40
3.6.2. Uji Reliabilitas	41
3.6.3. Metode Analisis	41
3.7. Tahapan Penelitian	43

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Profil Responden Penelitian	47
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	48
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas	53
4.3. Pengukuran Kualitas Layana Jasa (<i>Servqual</i>)	54
4.4. Analisis Model Kano	60
4.5. Analisis Gabungan <i>Service Quality (Servqual)</i> dan Model Kano.....	64
4.6. Diagram <i>Fishbone</i>	66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. KANO <i>Evaluation Table</i>	27
Tabel 4.1. Distribusi Profil Reponden	47
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kenyataan	50
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Aspek <i>Functional</i>	51
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Aspek <i>Disfuntional</i>	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Aspek	53
Tabel 4.7. Kategori Nilai Mean Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4.8. Kategori Nilai Mean Tingkat Kenyataan	56
Tabel 4.9. Pengukuran <i>Gap Servqual</i> Atribut Layanan	59
Tabel 4.10. Hasil Klasifikasi Model KANO Atribut Layanan	63
Tabel 4.11. Prosentase Atribut Layanan Berdasarkan Model KANO	65
Tabel 4.12. Pengelompokkan Strategi Perbaikan	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Service Quality Model</i>	21
Gambar 2.2. <i>Consumer Assesment of Service Quality</i>	23
Gambar 2.3. Model KANO	26
Gambar 2.4. <i>Fishbone Diagram</i>	29
Gambar 3.1. Tahapan Analisis	46
Gambar 4.1. Tingkat Kepentingan dan Kenyataan Atribut Layanan	59
Gambar 4.2. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Perbaikan I	67
Gambar 4.3. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Perbaikan II	69
Gambar 4.4. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Perbaikan III	71
Gambar 4.5. Diagram <i>Fishbone</i> Atribut Perbaikan IV	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuisisioner	
Lampiran Data Penelitian	
Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	
Lampiran Distribusi Frekuensi Profil, Tanggapan dan Mean Indikator Kualitas Layanan	
Lampiran Perhitungan Klasifikasi Model KANO	

