

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN SERVEQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN
INDEX PGCV (*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*) DI
TOKO BUKU GRAMEDIA CABANG ROYAL PLAZA
SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

RAHADYAN FAREZA
0232010039

**Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional" Veteran"
Jawa Timur
2010**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul; **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN SERVEQUAL (*SERVICE QUALITY*) DAN INDEX PGCV (*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*) DI TOKO BUKU GRAMEDIA CABANG ROYAL PLAZA SURABAYA”**, yang harus ditempuh oleh mahasiswa sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari bahwa bahwa skripsi ini tidaklah dapat tercipta tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta ilmunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan dorongan motivasi dalam pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini. Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tugas akhir ini.

Atas terselesaikannya pelaksanaan dan penulisan tugas akhir ini maka penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ir. M. Tutuk Safirin, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ir, Yustina Ngatilah, MT selaku Dosen Pembimbing I yang banyak memberikan arahan, masukan serta nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ir. Iriani, MMT selaku Dosen Pembimbing II dengan kesabarannya membimbing dan memberi petunjuk-petunjuk yang sangat berguna hingga terselesainya laporan skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan nasehat dan dukungannya terima kasih jasa kalian tidak akan kami lupakan selamanya.
7. Semua pihak yang telah mendukung dan menyemangati kami yang tak dapat disebutkan satu persatu sehingga terwujudlah laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tugas akhir ini.

Hormat kami,

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Asumsi-Asumsi	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Peneliti	4
1.7. Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Jasa	7
2.1.1. Karakteristik Jasa	9
2.1.2. Kualitas Jasa	12
2.1.3. Indikator Pengukur Kualitas Jasa	14
2.2. Pelanggan	16

2.2.1. Harapan Pelanggan	16
2.2.2. Persepsi Pelanggan	17
2.3. Kepuasan	17
2.3.1. Pengertian Kepuasan	17
2.3.2. Kepuasan Pelanggan	18
2.3.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4. Fungsi Kepuasan Pelanggan	21
2.4. Pengukuran Kinerja Layanan	21
2.5. Model Analisis	22
2.5.1. Uji Validitas	22
2.5.2. Uji Reliabilitas	23
2.5.3. Analisis SERVQUAL (<i>Service Quality</i>)	24
2.5.4. Grafik I-P (<i>importance performance chart</i>)	28
2.5.5. Analisis PGCV	31
2.6. Metode Penentuan Sampel	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan waktu Penelitian	35
3.1.1. Definisi dan Pengukuran Variabel	35
3.1.2. Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	39
3.2. Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.1. Populasi	44
3.2.2. Sampel	44

3.3. Metode Pengumpulan Data	45
3.3.1. Jenis Data	45
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	45
3.4. Metode Analisis Data	46

BAB IV ANALISA HASIL DAN PENELITIAN

4.1. Metode Analisis Data	52
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Pengumpulan Data	54
4.2.1.1. Penyebaran Kuesioner Harapan Kualitas Kinerja Pelayanan	54
4.2.1.2. Penyebaran Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan	59
4.2.1.3. Penyebaran Kuesioner Pembobotan	65
4.3. Deskripsi Hasil Pengujian	65
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas	65
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	67
4.3.3. Hasil Pengujian Kuesioner Pembobotan	68
4.3.4. Analisa <i>Service Quality</i>	70
4.3.4.1. Pengolahan Data Persepsi	70
4.3.4.2. Pengolahan Data Harapan	70
4.3.4.3. Pengolahan Data Nilai Kesenjangan Kualitas Kinerja Pelayanan (<i>Analisa Service Quality</i>)	70
4.3.5. Indeks PGCV	74

4.3.6. Analisis dan Pembahasan	77
4.3.6.1. Analisis Nilai Persepsi Pelanggan	77
4.3.6.2. Analisis Nilai Harapan Pelanggan	78
4.3.6.3. Analisis Nilai Kesenjangan Kualitas Pelayanan	80
4.3.6.4. Analisis Grafik Importance - Performance	82
4.3.6.5. Analisis Indeks PCGV	84
4.4. Pembahasan	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Hasil Jawaban Responden Tangible (X_1)	54
Tabel 4.2.	Hasil Jawaban Responden Reliability (X_2)	56
Tabel 4.3.	Hasil Jawaban Responden Responsif (X_3)	57
Tabel 4.4.	Hasil Jawaban Responden Assurance (X_4)	58
Tabel 4.5.	Hasil Jawaban Responden Empathy (X_5)	59
Tabel 4.6.	Hasil Jawaban Responden Tangible (X_1)	60
Tabel 4.7.	Hasil Jawaban Responden Reliability (X_2)	61
Tabel 4.8.	Hasil Jawaban Responden Responsif (X_3)	62
Tabel 4.9.	Hasil Jawaban Responden Assurance (X_4)	63
Tabel 4.10.	Hasil Jawaban Responden Empathy (X_5)	64
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Validitas	66
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Reliabilitas	67
Tabel 4.13.	Hasil Pengujian Analisis <i>Cluster</i> dan Analisis Diskriminan	68
Tabel 4.14.	Bobot Kriteria Utama	71
Tabel 4.15.	Bobot Sub Kriteria	72
Tabel 4.16.	Nilai Harapan, Persepsi dan <i>Servqual</i>	74
Tabel 4.17.	Nilai ACV, UDCV, PGCV dan Nilai yang tidak dikehendaki Pelanggan, Bobot, PGCV Terbobot dan Ranking	78
Tabel 4.18.	Lima Indikator Dengan Nilai Mean Persepsi Rendah	82
Tabel 4.19.	Lima Indikator Dengan Nilai Mean Persepsi Tinggi	82
Tabel 4.20.	Lima Indikator Dengan Nilai Mean Harapan Rendah	83

Tabel 4.21. Lima Variabel Dengan Nilai Mean Harapan Tinggi	84
Tabel 4.22. <i>Lima Indikator Dengan Nilai Gap Rendah</i>	85
Tabel 4.23. Lima Indikator dengan Indeks PGCV Terbobot yang Tinggi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	20
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.3. Grafik I – P (<i>Importance – Performance chart</i>)	29
Gambar 2.4. Aturan Kuadran Grafik I – P	31
Gambar 2.5. Kerangka Konseptual	33
Gambar 3.1. Aturan Kuadran Grafik I – P	51
Gambar 4.1. <i>Grafik Indeks PGCV</i>	79
Gambar 4.2. Grafik Indeks PGCV Terbobot	88

ABSTRAKSI

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan prioritas kriteria-kriteria utama kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki dan atau ditingkatkan pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya. Dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja layanan pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya dengan metode PGCV.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya selama kurang lebih 2 bulan yaitu bulan Februari sampai dengan Maret 2010. Untuk menentukan jumlah sampel akan ditentukan dengan menggunakan teknik simple random sampling dan didapatkan sebanyak 100 orang pengunjung Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya.

Hasil dari penelitian ini terlihat bahwa dari empat segmen yang terbentuk melalui analisis klaster dengan tingkat ketepatan sebesar 99% untuk perencanaan jangka pendek sebaiknya pihak pengelola lebih memfokuskan pada *cluster* keempat, karena berdasarkan analisis yang dilakukan diketahui bahwa *cluster* merupakan pasar yang potensial. Untuk perencanaan jangka menengah sebaiknya pihak pengelola lebih memfokuskan meningkatkan kecepatan dalam memperoleh koleksi buku yang diinginkan, kecepatan dan kemudahan memperoleh informasi, kecepatan petugas dalam melayani pertanyaan pelanggan, kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada petugas Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza serta penerangan ruangan.

Kesimpulan berdasarkan analisa segmentasi dengan metode K-Mean Cluster atau Quick Cluster berdasarkan tingkat harapan pelanggan dan analisis diskriminan terhadap Cluster yang terbentuk dengan mempertimbangkan pula hasil identifikasi responden yang dilakukan untuk jumlah segmen, dan didapatkan prosentase kebenaran pengelompokkan yang tertinggi adalah Cluster 4, yaitu sebesar 99%, berdasarkan hasil tabulasi silang diketahui bahwa segmen responden berdasarkan tingkat harapannya memiliki hubungan saling ketergantungan, serta berdasarkan hasil perhitungan gap dengan metode servqual, dapat diketahui bahwa semua kriteria memiliki gap negatif.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kinerja pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dewasa ini usaha toko buku berkembang dengan pesatnya makin tahun makin meningkat. Salah satu perusahaan yang mengalami peningkatan tersebut adalah Toko Buku Gramedia Cabang Royal plaza yang bergerak dalam bidang retail buku, stationery, alat-alat tulis dan media lainnya. Semakin beragamnya bidang dari toko gramedia tersebut akan memberikan banyak *alternative* kepada konsumen untuk memilih toko buku yang lengkap dan memberikan layanan paling baik serta memuaskan konsumennya. Keadaan ini disisi lain akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat bagi usaha sejenis.

Dari hasil pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di Toko Buku Gramedia, tempat usaha tersebut sudah berusaha menjalin hubungan secara baik dengan para konsumennya. Hubungan tersebut misalnya : memberikan pelayanan (*service*) kepada konsumennya dan berusaha meningkatkan kinerja akan pelayanannya. Hal tersebut dilakukan sebagai rangkaian upaya perusahaan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan para pelanggannya.

Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza cenderung mengalami penurunan konsumen yang berkunjung ke Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza dan diketahui bahwa masih banyak hal yang dikomplain oleh para konsumen tersebut, seperti pendisplayan buku di toko buku tersebut masih belum sistematis dan kurang menarik, koleksi buku yang terdapat pada toko tersebut masih kurang lengkap dan pelayanan dari kasir kurang ramah serta pelayanan dari para pramuniaganya juga kebanyakan memilih untuk cuek dari pada membantu konsumen apabila kesulitan mencari barang yang dibutuhkan pada toko tersebut.

Mengingat pentingnya kepuasan konsumen bagi setiap badan usaha yang, Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur strategi pemasaran tersebut adalah *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Berdasar uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui sampai sejauh mana pengaruh kualitas kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu dilakukan sebuah penelitian secara lebih mendalam mengenai hubungan tersebut dengan mengambil judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan SERVEQUAL (service Quality) dan Indeks PGCV (*Potential Gain Customer Value*) Di Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah :

“Bagaimana kualitas kinerja pelayanan pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya dan menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasa layanannya dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan layanan yang diberikan”

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terfokus pada departemen buku dan tidak meliputi departemen lainnya di Toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya.
2. Atribut kinerja layanan ini ditetapkan berdasarkan hasil interview awal penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya
3. Penelitian ini hanya untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya.
4. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari – Maret Tahun 2010.

1.4. Asumsi-Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisisioner.

2. Responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan pada toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dan supaya penelitian ini dapat lebih terarah, yaitu :

1. Menentukan prioritas untuk kriteria-kriteria kinerja pelayanan yang perlu diperbaiki dan atau ditingkatkan.
2. Memberikan usulan perbaikan pelayanan toko buku Gramedia Cabang Royal Plaza Surabaya.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Pihak Toko Buku Gramedia Cabang Royal Plaza mengetahui karakteristik pelanggan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan strategi pemasaran dimasa mendatang.

2. Bagi Almamater

Sebagai bahan koleksi perpustakaan dan studi banding bagi mahasiswa di masa yang akan datang.

3. Bagi Penulis

- a. Untuk memperdalam, mengembangkan dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah dalam dunia nyata.
- b. Untuk menambah pengetahuan bagi penulis dalam suatu lapangan kerja yang dihadapinya.

1.7. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Berisi tentang teori dasar dari beberapa disiplin ilmu serta teori penunjang yang dapat dipergunakan dalam penelitian dan pemecahan permasalahan penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Berisi tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, langkah-langkah pemecahan masalah yang akan dilakukan selama penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisa data.

BAB IV : Analisa Hasil Dan Pembahasan

Berisi tentang tahapan pengolahan dan analisa data yang sesuai dengan teori dan metode penelitian yang digunakan

dilakukan meliputi perhitungan data kualitatif dari penyebaran kuesioner hingga pengujian indeks *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) dari data yang diperoleh serta melakukan pembobotan terhadap kriteria dan alternatif yang ada.

BAB V : Kesimpulan Dan Saran

Berisi kesimpulan akhir yang dapat diambil oleh penyusun, berdasarkan hasil analisa data dan pemberian saran yang dipandang perlu untuk membantu penyelesaian masalah yang ada.