

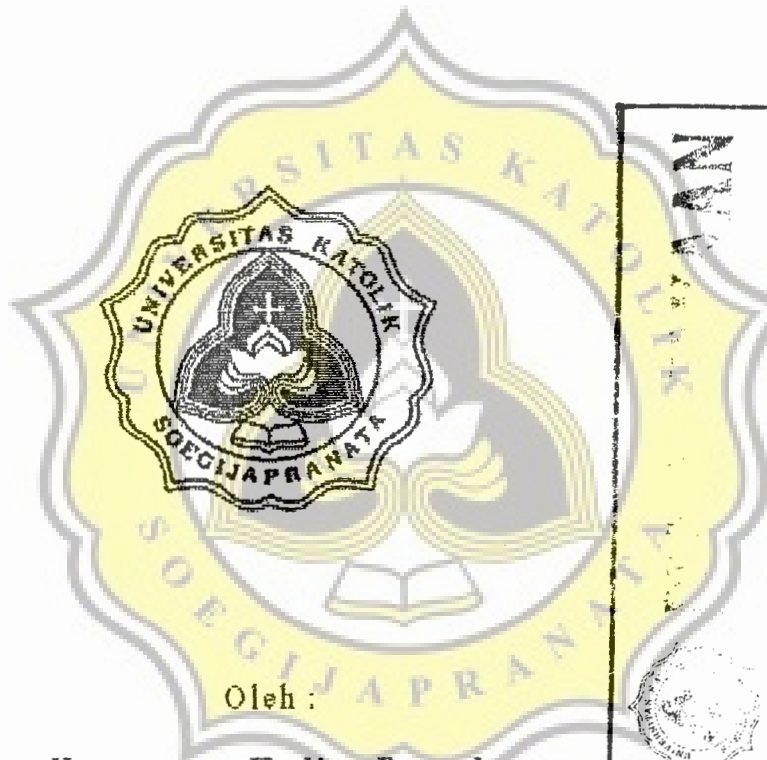
**ANALISIS KUALITAS JASA(SERVQUAL) PADA
PERUSAHAAN ASTRO CAFÉ
SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program sarjana(S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katholik Soegijapranata
Semarang

50



	No. Inv.	1527 / EM / 19
	Th. Angg.	1912
PARAP.	[Signature]	

Oleh :

Nama : Hadian Pranolo
NIM : 95.30.2394
NIRM : 95.6.111.02016.50162
Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

Halaman Persetujuan Skripsi

Dengan ini kami menyetujui penelitian yang disusun oleh :

Nama : Hadian Pranolo

NIM : 95 . 30 . 2394

NIRM : 95.6.111.02016.50162

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Jasa pada perusahaan Astro Café Semarang



(Drs. Bowo Harcahyo MBA)

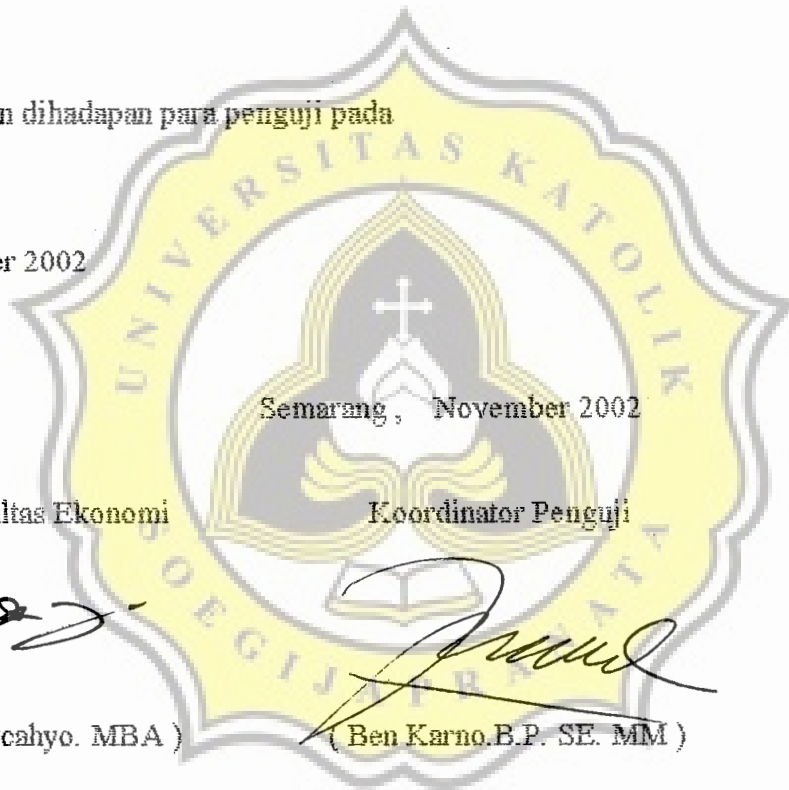
Halaman Pengesahan Skripsi

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Jasa (SERVQUAL) pada Perusahaan
Astro Café Semarang

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan para penguji pada


Hari : Sabtu

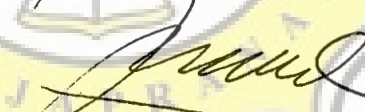
Tanggal : 16 November 2002



Pjs. Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator Penguji


(Drs. Bowo Harcahyo. MBA)


(Ben Karno. B.P. SE. MM)

ABSTRAK

Suatu perusahaan dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya secara terus menerus dituntut untuk memikirkan kembali sasaran, strategi, dan taktiknya. Pandangan tradisional seringkali berfokus pada produktifitas dan profitabilitas dengan mengabaikan aspek kualitas.

Kemajuan perekonomian global telah mendorong pertumbuhan bisnis di sektor jasa. Banyak perusahaan dibidang jasa yang berkembang dan dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Persaingan untuk mendapatkan konsumen juga terjadi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa hiburan.

Astro adalah salah satu perusahaan yang ikut meramaikan bisnis hiburan di Semarang. Astro sendiri baru berdiri kira-kira satu tahun yang lalu tepatnya tanggal 8 November 2001. Berdasarkan tabel, pengunjung Astro Café dalam empat bulan terakhir tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai oleh perusahaan. Hal ini menjadi sebuah masalah bagi perusahaan dikarenakan belum terpenuhinya target jumlah pengunjung setiap bulannya.

Pembatasan masalah pada jenis hiburan café dan hanya pada kualitas jasa dalam hiburan café. Pembatasan ini dikarenakan hiburan café merupakan bisnis utama Perusahaan Astro.

Permasalahan yang dihadapi Astro Café adalah jumlah pengunjung yang masih dibawah target perusahaan, sementara itu belum pernah dilaksanakan suatu riset untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas jasa (service quality) yang ada di Astro Café yaitu Bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan Empathy. Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas jasa (service quality) yang ada dalam perusahaan Astro khususnya untuk Café.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap kualitas jasa (service quality) yang ada dalam Astro Cafe.

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak Astro dan sebagai tambahan referensi bagi penelitian sejenis.

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari : Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan, Penutup.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan terhadap pengunjung Astro Café yang berlokasi di Java Mall Lantai tiga Jalan MT Haryono no 992-994 Semarang.

Ada dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer didapat dari hasil kuesioner. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner pada konsumen Astro Café yang ditemui dilokasi Astro Café.
2. Data Sekunder diperoleh dan dikumpulkan dari pihak-pihak lain. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengunjung Astro café, jumlah pengunjung Astro café pada tiap bulan rata-rata sebanyak 8.677pengunjung.

Dalam pengambilan sampel penelitian ini peneliti menggunakan tehnik acidental sampling yaitu para pengunjung pada Astro café yang dijumpai di lokasi penelitian, sebanyak 99 responden

Tahap pengolahan data ini meliputi:

1. Penyuntingan yaitu memeriksa seluruh kuesioner yang dikembalikan responden.
2. Pengkodean yaitu kegiatan pengklasifikasian jawaban-jawaban responden menurut macamnya untuk dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Pengkodean dilakukan menurut skor jawaban yang diberikan responden.
3. Tabulasi yaitu menyusun dan menghitung data dari hasil pengkodean untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

Uji validitas ini menggunakan Teknik Korelasi Product moment dari Karl Pearson dengan tingkat signifikan 5%.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan tehnik yang dikembangkan oleh Alpha Cronbach pada uji ini α (alpha) dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,5.

Hasilya adalah semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner adalah valid karena r hitung $>$ r tabel dan hasil hitungan reliabilitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner adalah reliabel karena $\alpha >$ 0,5.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang ditunjang dengan penyajian tabel-tabel.

Teknik analisa yang digunakan adalah model SERVQUAL Analysis. Alat ini digunakan untuk mengukur harapan, kinerja dan tingkat kepentingan dalam model kualitas jasa (SERVQUAL) yang akan disusun dalam bentuk pertanyaan. Pengukuran yang digunakan adalah sekala Likert dengan mengisi jawaban dari kolom 1 sampai 5.

Sekor dari setiap pilihan jawaban adalah Ada tiga tolak ukur yang digunakan untuk melihat kualitas jasa :

1. Selisih (gap) negatif (-) menunjukkan jasa yang diterima lebih rendah dari harapan maka dapat dipresepsikan buruk.
2. Selisih (gap) kosong (0) menunjukkan jasa yang diterima sesuai dengan harapan maka dapat dipresepsikan baik dan memuaskan.
3. Selisih (gap) positif (+) menunjukkan jasa yang diterima melebihi dari harapan maka dapat dipresepsikan ideal.

kesimpulan hasil analisis sebagai berikut:

1. Konsumen Astro Café yang paling banyak adalah pengunjung yang berusia 21-30 tahun (51,52%), berjenis kelamin pria (71,72%), Pendidikan tamat SMU (62,63%), Pekerjaan adalah pelajar/mahasiswa (40,40%), Penghasilan tiap bulan adalah 1.000.001-2.000.000 rupiah (36,36%).
2. Beberapa item pelayanan yang ada dalam Astro Café terdapat 3 item yang bernilai positif yang dapat dipresepsikan ideal, sedangkan 15 item pelayanan yang lain bernilai negatif dan dapat dipresepsikan buruk. Secara keseluruhan akan dipresepsikan buruk karena nilainya negatif (-0,53).
3. Empat dimensi kualitas jasa mempunyai nilai negatif yaitu : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan maka akan dipresepsikan buruk. Sedangkan satu dimensi lain yaitu empathy mempunyai nilai kosong, maka dapat dipresepsikan baik.

Saran yang dapat peneliti berikan :

Pengelola Astro Café disarankan untuk memperbaiki item pelayanan yang mempunyai nilai negatif, terutama item pelayanan dengan nilai negatif pada empat

dimensi pelayanan yang mempunyai nilai negatif yaitu dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance.



Kata pengantar

Puji syukur kepada Tuhan yang maha kuasa atas segala kasih karunia yang telah Tuhan berikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Kualitas jasa pada perusahaan Astro Café yang berlokasi di Semarang.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada fakultas ekonomi, jurusan manajemen di Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Tanpa dukungan, petunjuk, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud, maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

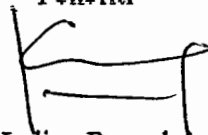
1. Drs. Bowo Harcahyo MBA sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penelitian ini.
2. Perusahaan Astro yang telah memberi kesempatan untuk menjadi tempat diadakannya penelitian.
3. Para responden yang bersedia mengisi kuesioner.
4. Keluarga yang mendukung dan mendorong terselesaikannya skripsi ini.
5. Teman-teman yang memberi bantuan

Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan peneliti terima dengan senang hati.

Pada akhirnya peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan Astro, pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, 2002

Peneliti



(Hadian Pranolo)

Daftar isi

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	4
1.2.1 Pembatasan Masalah.....	4
1.2.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7

2.1	Tinjauan pustaka.....	7
2.1.1	Pengertian dan Konsep Pemasaran.....	7
2.1.2	Pengertian jasa.....	8
2.1.3	Kualitas jasa.....	11
2.1.4	Presepsi terhadap kualitas jasa.....	14
2.1.5	Harapan pelanggan.....	15
2.1.6	Perilaku Konsumen.....	15
2.1.7	Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Konsumen.....	16
2.2	Kerangka Pikir.....	20
2.3	Definisi Operasional.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN.....	24
3.1	Lokasi Penelitian.....	24
3.2	Jenis Data dan Metode Pengumpulannya.....	24
3.3	Populasi.....	25
3.4	Sampel.....	25
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.6	Metode Pengolahan Data.....	26
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.8	Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37

4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
4.1.2	Struktur Organisasi dan Diskripsi Jabatan.....	39
4.2	Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.1	Umur Responden.....	42
4.2.2	Jenis Kelamin	43
4.2.3	Pendidikan.....	44
4.2.4	Jenis Pekerjaan.....	44
4.2.5	Penghasilan Responden.....	45
4.3	Analisis hasil penelitian pada seluruh item pelayanan.....	46
4.4	Analisis hasil penelitian pada setiap dimensi kualitas jasa....	48
4.4.1	Bukti langsung	48
4.4.2	Keandalan.....	49
4.4.3	Daya tanggap	50
4.4.4	Jaminan	51
4.4.5	Empathy.....	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung Astro Café periode bulan November-April 2002.....	3
Tabel 3.1 Validitas Harapan.....	29
Tabel 3.2 Validitas Kinerja.....	30
Tabel 3.3 Validitas Tingkat Kepentingan.....	31
Tabel 3.4 Hasil perhitungan reliabilitas α Cronbach.....	32
Tabel 4.1 Jumlah responden berdasarkan usia.....	42
Tabel 4.2 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
Tabel 4.3 Jumlah responden berdasarkan pendidikan.....	44
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.....	45
Tabel 4.5 Jumlah responden berdasarkan penghasilan.....	46
Tabel 4.6 Rata-rata sekor jawaban responden pada tiap item pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Rata-rata sekor jawaban responden pada Dimensi Tangible.....	48
Tabel 4.8 Rata-rata sekor jawaban responden pada Dimensi Reliability.....	49
Tabel 4.9 Rata-rata sekor jawaban responden pada Dimensi Responsiveness.....	50
Tabel 4.10 Rata-rata sekor jawaban responden pada Dimensi Assurance.....	51
Tabel 4.11 Rata-rata sekor jawaban responden pada Dimensi Empathy.....	52

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Astro Café.....	40



Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data identitas responden

Lampiran 3 : Tabulasi hasil survey

Lampiran 4 : Tabel SPSS Validitas Reliabilitas

Lampiran 5 : Tabel r Produk Moment

Lampiran 6 : Pernyataan keaslian Skripsi

Lampiran 7 : Surat ijin survey

