

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FOTOCOPY
CENDANA
SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar
Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



Disusun oleh :

**Nama : Yulianto
NIM : 09.30.0115**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA FOTOCOPY CENDANA
SEMARANG**

Oleh:

Yulianto

09.30.0115

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing :

Semarang, 26 Juni 2013

Pembimbing

Meniek Srining Prapti,SE., Msi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA FOTOCOPY CENDANA SEMARANG”

Disusun Oleh:

Nama : Yulianto

NIM : 09.30.0115

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal :

27 November 2013

Tim Penguji,

Koordinator Penguji,

Anggota,

Anggota,

(Bayu Prestianto, SE., MM.) (A. Eva Maria Sukei, SE., MM) (Meniek Sringing Prapti, SE. Msi)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

(Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fotocopy Cendana Semarang

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata .

Semarang, 4 Desember 2013

Yang menyatakan,

Yulianto



KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fotocopy Cendana Semarang**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata Semarang.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Prof. Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D selaku kepala dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata Semarang.
2. Eny Trimeiningrum, SE., Msi. selaku kepala program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata Semarang.
3. Veronika Kusdiartini, SE., Msi. selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Meniek Sringing Prapti, SE., Msi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA Soegijapranata yang telah mendidik dan membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.

6. Orang tua, kakak, adik, sukhao, kuku siang, ik cuk, mak, bobo penulis yang selalu memberi dukungan dan masukan selama penulisan skripsi ini serta saudara-saudara penulis lainnya yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.
7. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan masukan selama penulisan skripsi ini, Velanie, Elien, Lina, Regina, Didi, Ely, Hermawan, Sherly, bimo, agung, Sugiyo, Felix, dan sahabat serta teman-teman penulis lainnya yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.
8. Some one spesial Fanny yang telah menemani hari demi hari selama masa kuliah hingga pembuatan skripsi ini selesai.

Penulis memohon maaf sekiranya penyajian maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bidang manajemen operasional.

Semarang, 4 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pengertian Kualitas	6
2.1.1. Perspektif Kualitas.....	6
2.2. Definisi Jasa.....	7
2.2.1. Karakteristik Jasa.....	8
2.2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	9
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa	10
2.2.4. Karakteristik Kualitas.....	11
2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.4. Definisi Pelayanan	12
2.4.1. Gap(kesenjangan) Kualitas Layanan.....	13
2.5. Diagram Kartesius	16
2.6. Model Penelitian	19
2.7. Definisi Operasional	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	24

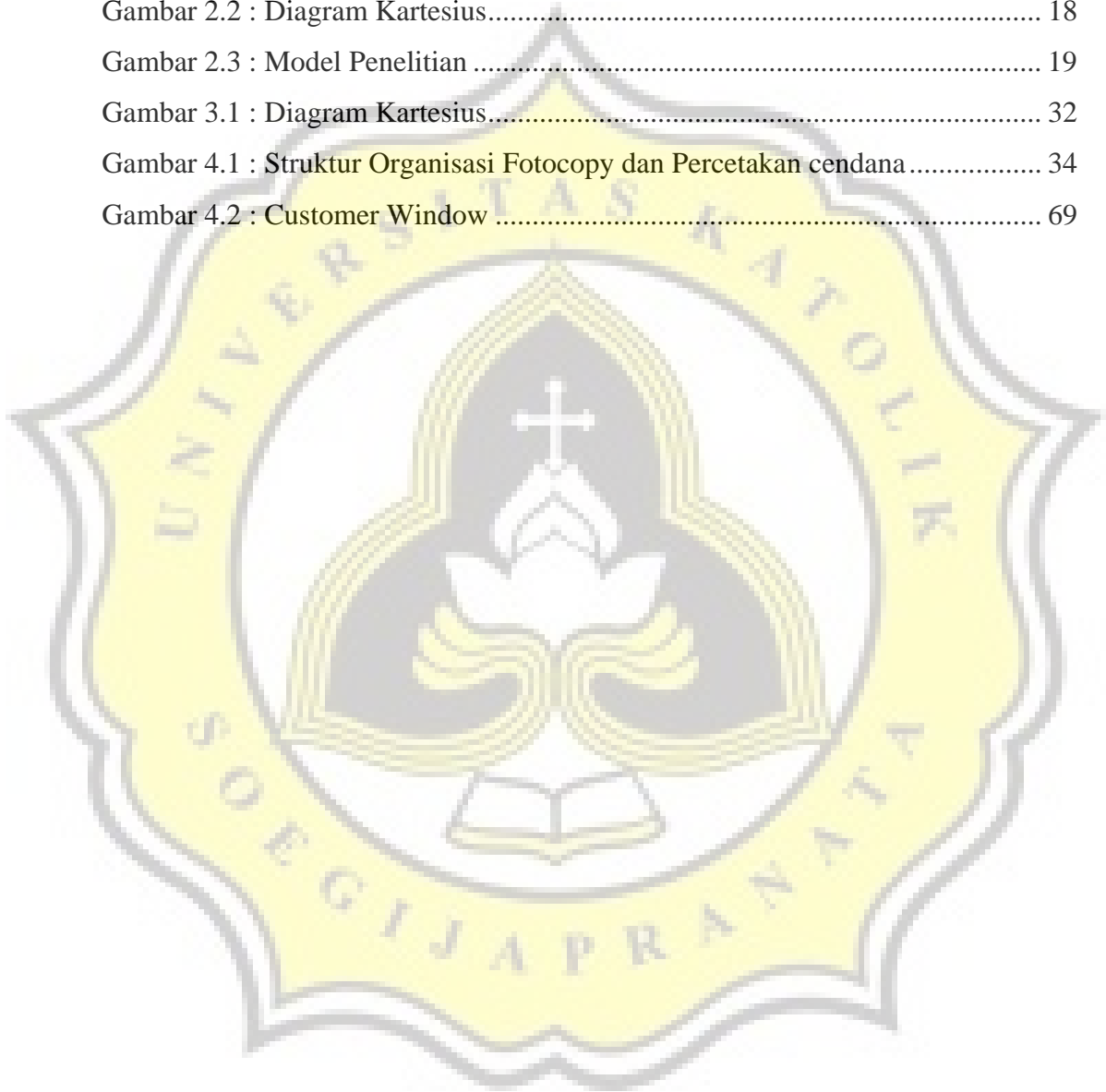
3.2. Populasi dan Sampel	24
3.3. Sumber dan Jenis Data.....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5. Pengujian Alat Pengumpulan Data	27
3.5.1. Uji Validitas	27
3.5.2. Uji Reliabilitas	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Perusahaan Fotocopy Cendana Semarang.....	33
4.2. Gambaran Umum Responden.....	34
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.3.1. Uji Validitas	36
4.3.1.1 Uji Validitas Kuesioner Harapan Pelanggan	37
4.3.1.2 Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan	38
4.3.2. Uji Reliabilitas	39
4.4. Hasil Analisis Penelitian	40
4.4.1 Analisis Gap Antara Persepsi dan Harapan.....	40
4.4.1.1 Dimensi Tangible.....	41
4.4.1.2 Dimensi Reliability	42
4.4.1.3 Dimensi Responsiveness.....	44
4.4.1.4 Dimensi Assurance.....	45
4.4.1.5 Dimensi Emphaty.....	47
4.4.1.6 Perbandingan Persepsi Manajemen dan Harapan Terhadap Kualitas Jasa Fotocopy Cendana Semarang Secara Keseluruhan	48
4.5. Analisis Kinerja Kualitas (Importance-Performance Analysis).....	50
4.5.1. Penilaian Responden Terhadap Kinerja.....	50
4.5.2. Penilaian Responden Terhadap Harapan	56
4.5.3. Perhitungan Rata-rata Antara Kinerja dan Harapan.....	64
4.6. Implikasi Manajerial	73
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	75
5.1. Kesimpulan	75

5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Kualitas Jasa (Gap Model)	16
Gambar 2.2 : Diagram Kartesius.....	18
Gambar 2.3 : Model Penelitian	19
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius.....	32
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Fotocopy dan Percetakan cendana.....	34
Gambar 4.2 : Customer Window	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Hasil Pra Survey Keluhan Pelanggan	2
Tabel 1.2: Jumlah Keramaian Pengguna Jasa Fotocopy Cendana.....	3
Tabel 1.3: Jumlah Keramaian Pengguna Jasa Percetakan Cendana	3
Tabel 3.1: Perkiraan kedatangan pelanggan pada kondisi normal/minggu.....	25
Tabel 3.2 : Penilaian Kategori Skor Rata-rata	30
Tabel 4.1 : Gambaran Umum Responden	35
Tabel 4.2 : Gambaran Umum Karyawan Fotocopy Cendana	36
Tabel 4.3: Uji Validitas Dimensi Kualitas Jasa Pelanggan Cendana.....	37
Tabel 4.4: Uji Validitas kinerja Fotocopy Cendana Semarang.....	38
Tabel 4.5: Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Jasa Pelanggan Fotocopy Cendana	39
Tabel 4.6: Uji Reliabilitas Kinerja Fotocopy Cendana Semarang	39
Tabel 4.7: Hasil Perhitungan Gap Untuk Dimensi Tangible	41
Tabel 4.8: Hasil Perhitungan Gap Untuk Dimensi Reliabilty.....	43
Tabel 4.9: Hasil Perhitungan Gap Untuk Dimensi Responsiveness	44
Tabel 4.10:Hasil Perhitungan Gap Untuk Dimensi Assurance.....	46
Tabel 4.11:Hasil Perhitungan Gap Untuk Dimensi Emphaty	47
Tabel 4.12:Hasil Perhitungan Gap Kualitas Jasa Secara Keseluruhan	49
Tabel 4.13:Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fotocopy Cendana.....	51
Tabel 4.14:Penilaian Responden Terhadap Harapan Fotocopy Cendana	57
Tabel 4.15:Perhitungan Rata-rata Variabel dari Penilaian Kinerja dan Harapan .	65

ABSTRAK

Kualitas jasa yang diberikan oleh Fotocopy Cendana Semarang berupa jasa layanan fotocopy dan percetakan. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sbb: (1) bagaimana kualitas jasa pada Fotocopy Cendana Semarang berdasarkan Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen? (2) Bagaimana tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada Fotocopy Cendana Semarang?

Tujuan penelitian yang dilakukan ini dimaksudkan agar (1) untuk mengetahui dan menganalisis Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen pada Fotocopy Cendana Semarang. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada Fotocopy Cendana Semarang.

Obyek penelitian yang dipilih adalah para pelanggan Fotocopy Cendana Semarang, sedangkan lokasi penelitian adalah di Fotocopy Cendana Semarang Jalan MT Haryono Semarang.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu convenience sampling. Sampelnya adalah 75 pelanggan Fotocopy Cendana Semarang. Skala pada penelitian ini adalah skala likert. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas . teknik analisis data yang digunakan adalah SERVQUAL(Analisis Gap) dan analisis Importance dan performance.

Berdasar pada hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sbb: (1) Hasil analisis gap antara persepsi manajemen dan harapan konsumen menyatakan bahwa indikator-indikator pada dimensi Tangible, Reliability, dan Emphaty menunjukan bahwa skor persepsi manajemen lebih rendah dari pada skor harapan konsumen dengan nilai rata-rata Gap yaitu -0,16 yang berarti manajemen perlu meningkatkan persepsi mereka akan kebutuhan pelanggan (2) hasil analisis tingkat kinerja dan harapan konsumen atas atribut-atribut jasa layanan pada Fotocopy Cendana Semarang menunjukan bahwa dalam diagram kartesius hasilnya adalah 14 indikator tergabung dalam satu kuadran yaitu kuadran B, 3 indikator terletak pada kuadran C, dan 2 indikator terletak pada kuadran D, yang artinya ada yang perlu dipertahankan, prioritaskan, improvement yang harus dilakukan oleh pihak manajemen.