

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE TRAINING*
BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLITEKNIK X
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Magister Profesi Psikologi**

**Program Studi Pendidikan Profesi Psikologi Jenjang Magister
Mayor Psikologi Industri dan Organisasi**

**Diajukan Oleh :
Dhevy Puswiartika
11.92.0041**



**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI
JENJANG MAGISTER
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2013**

Tesis dengan judul :
PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TRAINING
BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLITEKNIK X
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh

Dhevy Puswiartika

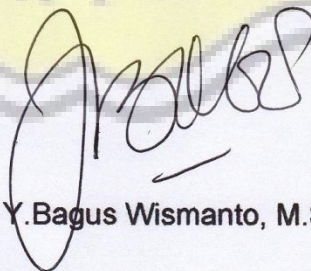
11.92.0041

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Magister Profesi Psikologi

Pada tanggal :

24 September 2013

Mengesahkan
Ketua Program Pascasarjana
Magister Profesi Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata,



(Dr. Y. Bagus Wismanto, M.Si)

Tesis dengan judul :
PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TRAINING
BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLITEKNIK X
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh

Dhevy Puswiartika

11.92.0041

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Magister Profesi Psikologi

Pada tanggal :
24 September 2013

Mengesahkan
Dewan Penguji,

1. Dr. Alimatus Sahrah, M.Si., M.M., Psi (.....)
2. Dr. Y.Bagus Wismanto, M.Si (.....)
3. Lucia Trisni Widhianingtanti, S.Psi., M.Si., Psi (.....)

Tesis dengan judul :
PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TRAINING
BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLITEKNIK X
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Oleh

Dhevy Puswiartika

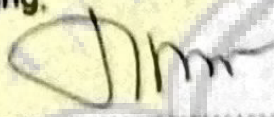
11.92.0041

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Magister Profesi Psikologi

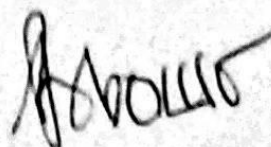
pada tanggal :
24 September 2013

Mengesahkan
Dosen Pembimbing,

1. **Dr. Kristiana Haryanti, M.Si**

()

2. **Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si**

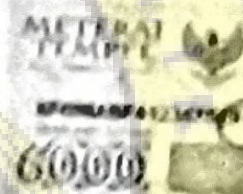
()

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 15 Agustus 2013

Yang menyatakan,



(Dhevy Puswarta)



PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TRAINING BAGI STAF ADMINISTRASI BAAK POLITEKNIK X TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Dhevy Puswiartika¹, Kristiana Haryanti², dan Sumbodo Prabowo³

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellence training* bagi staf administrasi Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik X terhadap kepuasan pelanggan. Jumlah peserta *service excellence training* adalah 8 orang staf administrasi dari unit kerja BAAK. Skala kepuasan pelanggan diberikan pada 30 orang mahasiswa tingkat II dari 5 jurusan yang ada di Politeknik X, sebelum dan sesudah *service excellence training*. Metode pengambilan sampel adalah *purposive non random sampling*. Metode statistik yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah *service excellence training* adalah *Within Subject T-Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellence training* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai $t = - 2,767$ ($p=0,010$; $p<0,05$). Hal ini berarti bahwa ada perbedaan yang signifikan pada kepuasan pelanggan antara sebelum dan sesudah *service excellence training* diberikan bagi staf administrasi BAAK Politeknik X. Kepuasan pelanggan sesudah *service excellence training* lebih tinggi daripada kepuasan pelanggan sebelum *service excellence training*. *Customer Satisfaction Indeks* sebesar 0,6331 atau 63,31% berada pada kriteria Cukup Puas. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis*, terdapat 3 aspek yang mendapat prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu : aspek empati, daya tanggap, dan jaminan.

Kata kunci : *service excellence training*, kepuasan pelanggan

1. Magister Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Magister Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
3. Magister Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata

EFFECT OF SERVICE EXCELLENCE TRAINING FOR ADMINISTRATIVE STAFFS OF BAAK POLITEKNIK X TO CUSTOMER SATISFACTION

Dhevy Puswiartika¹, Kristiana Haryanti², dan Sumbodo Prabowo³

Abstract

This research intended to understand the effect of service excellence training for administrative staffs of Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik X to customer satisfaction. The number of participants who attended training were 8 administrative staffs. The data was collected by having customer satisfaction scale from 30 respondents, college students of grade II from 5 majors in Politeknik X, before and after service excellence training. The sampling method of this research was purposive non random sampling. Statistic method which used to analyze the difference of customer satisfaction, before and after service excellence training was Within Subject T-Test. The results showed that service excellence training have a significant effect to customer satisfaction. There was a difference between customer satisfaction before and after service excellence training for administrative staffs of BAAK Politeknik X. This conclusion based on the t value = - 2,767 ($p=0,010$; $p<0,05$). Customer satisfaction after service excellence training was higher than before service excellence training. Customer Satisfaction Indeks is 0,6331 or 63,31% on criteria "Satisfied Enough". Based on the Importance-Performance analysis, the aspects which need to be improved are empathy, responsiveness, and assurances.

Keywords : service excellence training, customer satisfaction

1. Master of Psychology Soegijapranata Catholic University
2. Master of Psychology Soegijapranata Catholic University
3. Master of Psychology Soegijapranata Catholic University

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, sebagai salah satu syarat untuk memenuhi program pendidikan Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Magister Profesi Psikologi, segenap pimpinan, dosen-dosen (khususnya dosen Mayor Psikologi Industri dan Organisasi) dan para staf Tata Usaha. Terimakasih atas dukungannya dalam pembekalan penyusunan tesis, pemberian materi perkuliahan, dan pengurusan administrasi selama ini.
2. Bapak Dr. Y. Bagus Wismanto, M.S selaku Ketua Program Magister Psikologi Unika Soegijapranata Semarang. Terimakasih untuk masukannya tentang sistematika penulisan tesis dan semangat yang telah diberikan bagi penulis dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dr. Kristiana Haryanti, M.Si selaku Pembimbing Utama yang selalu bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan sebagai Dekan Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang. Terimakasih atas masukan dan arahan yang telah diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tesis ini.
4. Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, M.Si selaku Pembimbing Pendamping dan Koordinator Mayor PIO, yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk bimbingan. Terimakasih atas masukan, arahan, dan petunjuk yang telah diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tesis ini.
5. Tim penguji ujian proposal, ujian draft, dan ujian tesis. Terimakasih atas masukannya yang sangat berharga dalam penyempurnaan karya ini.
6. Bapak Kuriake Kharismawan, Psi., M.Si selaku *trainer* dalam *service excellence training* di Politeknik X. Terimakasih atas kesediaan dan kerjasamanya yang sangat menyenangkan.
7. Pihak Pimpinan Politeknik X yang telah mengizinkan dan mendukung terlaksananya penelitian ini. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya dalam seluruh proses penelitian ini.

8. Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik X yang telah memberikan ijin bagi para staf administrasi untuk mengikuti *service excellence training* dan *follow up*. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya selama proses penelitian yang telah berjalan dengan lancar.
9. Para staf administrasi Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik X yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk secara sukarela terlibat dalam penelitian ini. Terimakasih banyak atas kerjasamanya selama ini.
10. Mahasiswa Tingkat II Politeknik sebagai responden survei kepuasan pelanggan. Terimakasih atas kerjasamanya yang menyenangkan.
11. Observer *service excellence skill* : Kaur Akademik dan Kasubbag Kemahasiswaan BAAK; Oki dan mbak Fitri. Terimakasih atas kesediaannya meluangkan waktu untuk terlibat dalam penelitian ini di tengah kesibukan masing-masing.
12. Suamiku Mario dan anakku Kevin yang terkasih. Terimakasih atas cinta, pengertian, dukungan, dan bantuannya selama ini.
13. Rekan-rekan staf pengajar Program Studi Bimbingan Konseling FKIP Universitas Tadulako Palu. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya agar penulis segera menyelesaikan tesis ini.
14. Teman-teman seperjuangan PIO 2011 (Oki, mbak Fitri, Yemima, Maria, mbak Devi Hera, Dian Bayu, Rinta, dan Noviyanti). Terimakasih atas bantuan dan dukungannya bagi penulis selama ini.
15. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

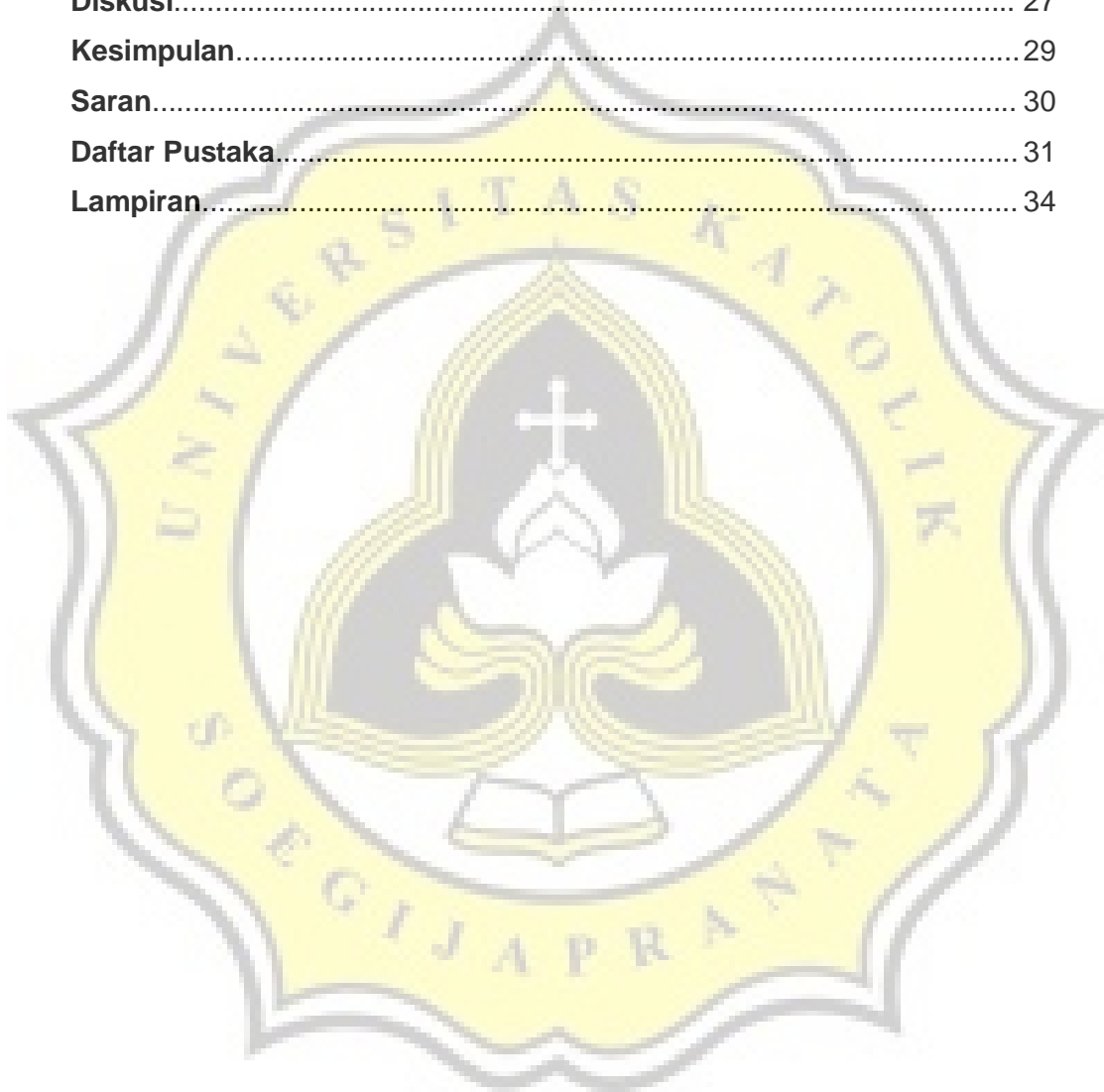
Akhir kata, penulis berharap agar karya yang sederhana ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang berguna bagi banyak pihak.

Semarang, Agustus 2013

DAFTAR ISI

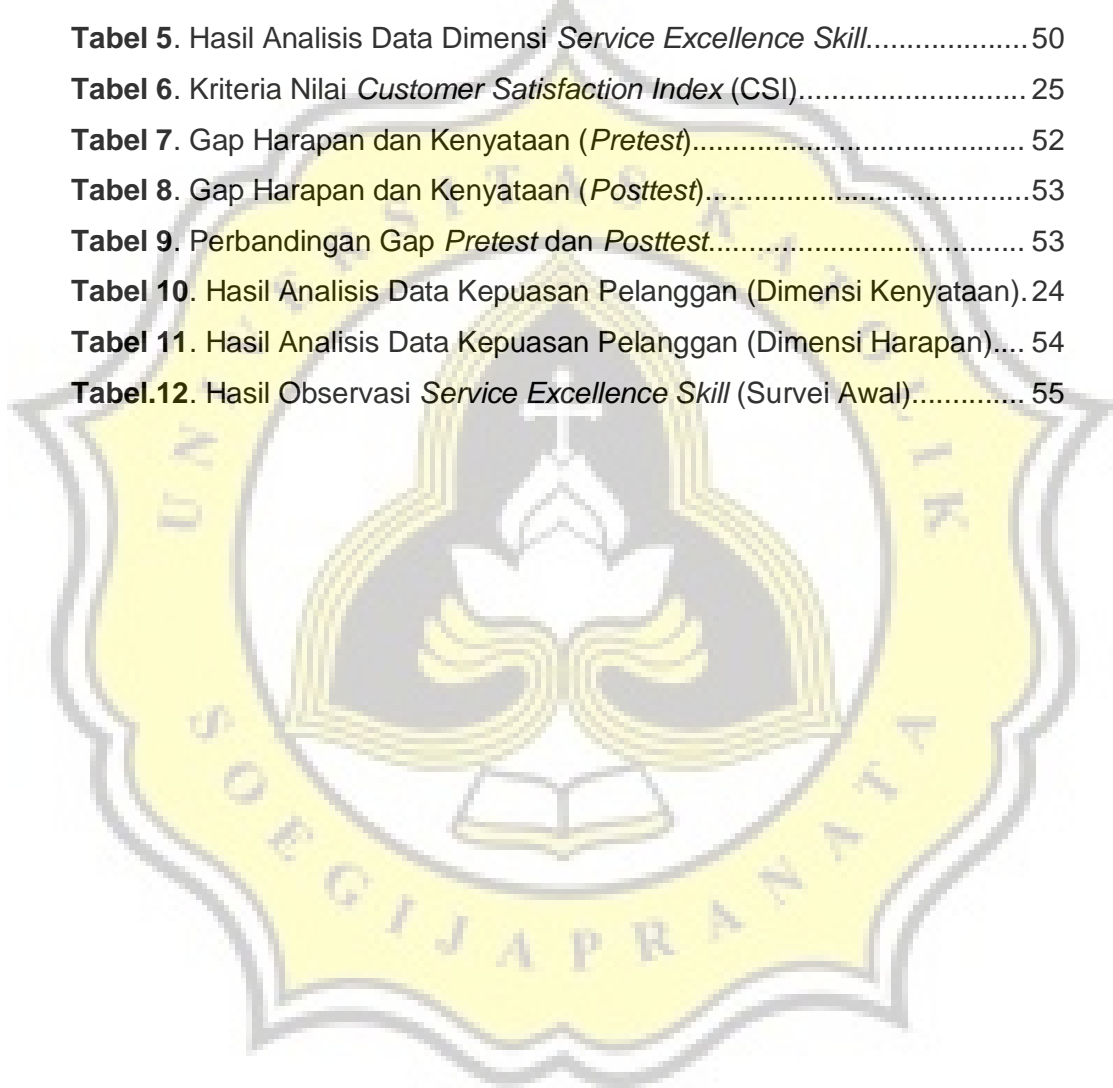
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Pendahuluan	1
Tujuan Penelitian	6
Kepuasan Pelanggan	7
Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	7
Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	7
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	8
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	8
<i>Service Excellence Training</i>	9
Pengertian <i>Service Excellence</i>	9
Pengertian <i>Service Excellence Training</i>	11
Tahap-tahap <i>Service Excellence Training</i>	11
Model Evaluasi Pelatihan.....	12
Pengaruh <i>Service Excellence Training</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	13
Hipotesis	15
Metode Penelitian	15
Identifikasi Variabel Penelitian.....	15
Definisi Operasional.....	15
Subjek Penelitian.....	16
Desain Eksperimen.....	16
Intervensi.....	17

Prosedur Pengukuran.....	18
Prosedur Penelitian.....	19
Analisis Data.....	22
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
Hasil.....	23
Diskusi.....	27
Kesimpulan.....	29
Saran.....	30
Daftar Pustaka.....	31
Lampiran.....	34



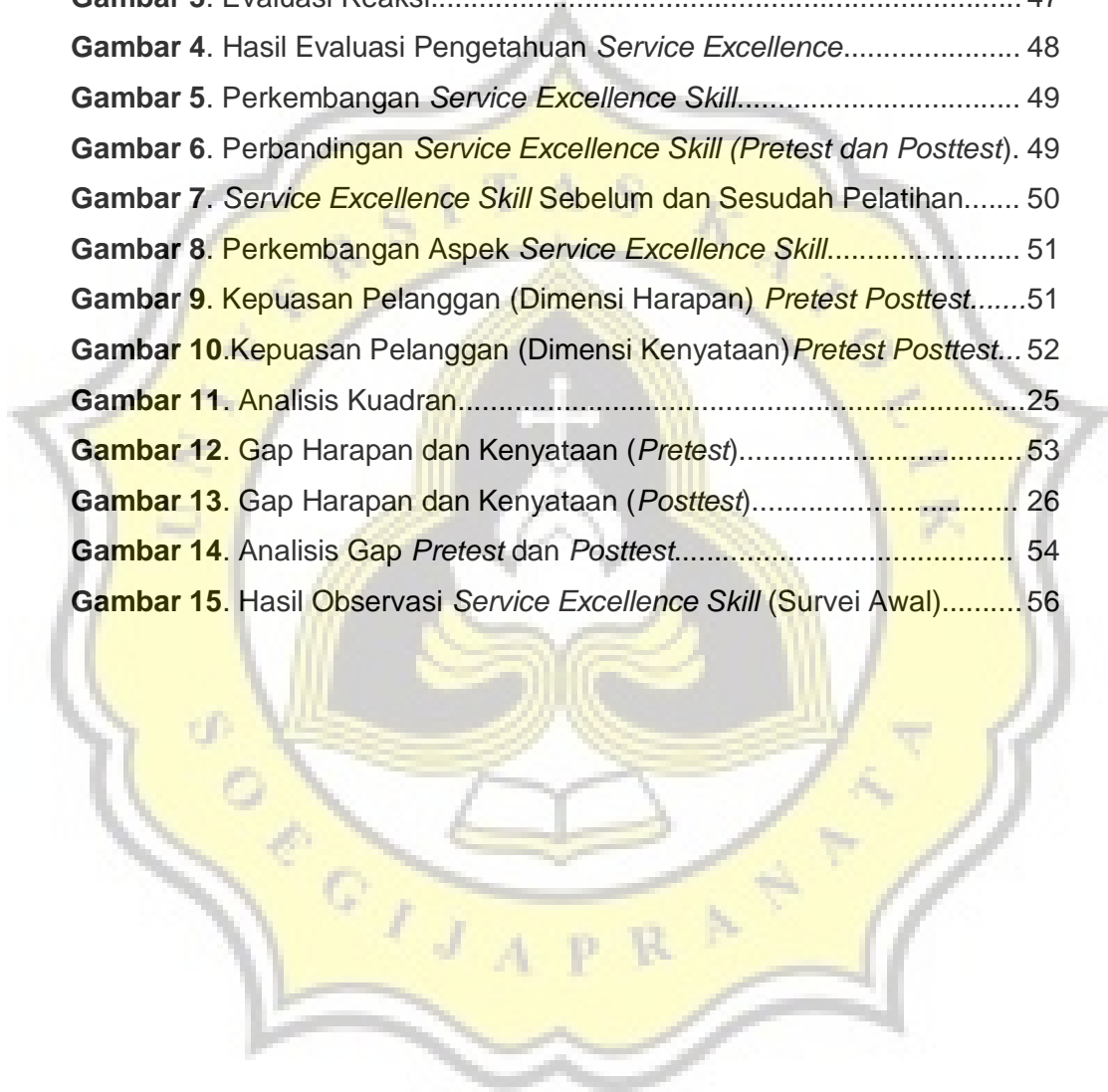
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skor Tahap Reaksi.....	47
Tabel 2. Skor Tahap Pengetahuan.....	48
Tabel 3. Hasil Analisis Data Tes Pengetahuan.....	48
Tabel 4. Hasil Analisis Data <i>Service Excellence Skill</i>	49
Tabel 5. Hasil Analisis Data Dimensi <i>Service Excellence Skill</i>	50
Tabel 6. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
Tabel 7. Gap Harapan dan Kenyataan (<i>Pretest</i>).....	52
Tabel 8. Gap Harapan dan Kenyataan (<i>Posttest</i>).....	53
Tabel 9. Perbandingan Gap <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i>	53
Tabel 10. Hasil Analisis Data Kepuasan Pelanggan (Dimensi Kenyataan).24	
Tabel 11. Hasil Analisis Data Kepuasan Pelanggan (Dimensi Harapan)....	54
Tabel.12. Hasil Observasi <i>Service Excellence Skill</i> (Survei Awal).....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Analisis Kuadran Martilla & James.....	8
Gambar 2. Bagan Prosedur Penelitian.....	19
Gambar 3. Evaluasi Reaksi.....	47
Gambar 4. Hasil Evaluasi Pengetahuan <i>Service Excellence</i>	48
Gambar 5. Perkembangan <i>Service Excellence Skill</i>	49
Gambar 6. Perbandingan <i>Service Excellence Skill (Pretest dan Posttest)</i> . 49	
Gambar 7. <i>Service Excellence Skill</i> Sebelum dan Sesudah Pelatihan.....	50
Gambar 8. Perkembangan Aspek <i>Service Excellence Skill</i>	51
Gambar 9. Kepuasan Pelanggan (Dimensi Harapan) <i>Pretest Posttest</i>	51
Gambar 10. Kepuasan Pelanggan (Dimensi Kenyataan) <i>Pretest Posttest</i> ... 52	
Gambar 11. Analisis Kuadran.....	25
Gambar 12. Gap Harapan dan Kenyataan (<i>Pretest</i>).....	53
Gambar 13. Gap Harapan dan Kenyataan (<i>Posttest</i>).....	26
Gambar 14. Analisis Gap <i>Pretest dan Posttest</i>	54
Gambar 15. Hasil Observasi <i>Service Excellence Skill (Survei Awal)</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bukti Penelitian.....	35
Lampiran 2. Form <i>Informed Consent</i>	37
Lampiran 3. Struktur Organisasi.....	38
Lampiran 4. Matriks Pelatihan.....	39
Lampiran 5. Form Evaluasi Pelatihan.....	43
Lampiran 6. Pedoman Wawancara.....	44
Lampiran 7. Pedoman Observasi.....	45
Lampiran 8. Data Penelitian.....	46
Lampiran 9. <i>Curriculum Vitae Trainer</i>	57
Lampiran 10. <i>Job Manual</i>	58

