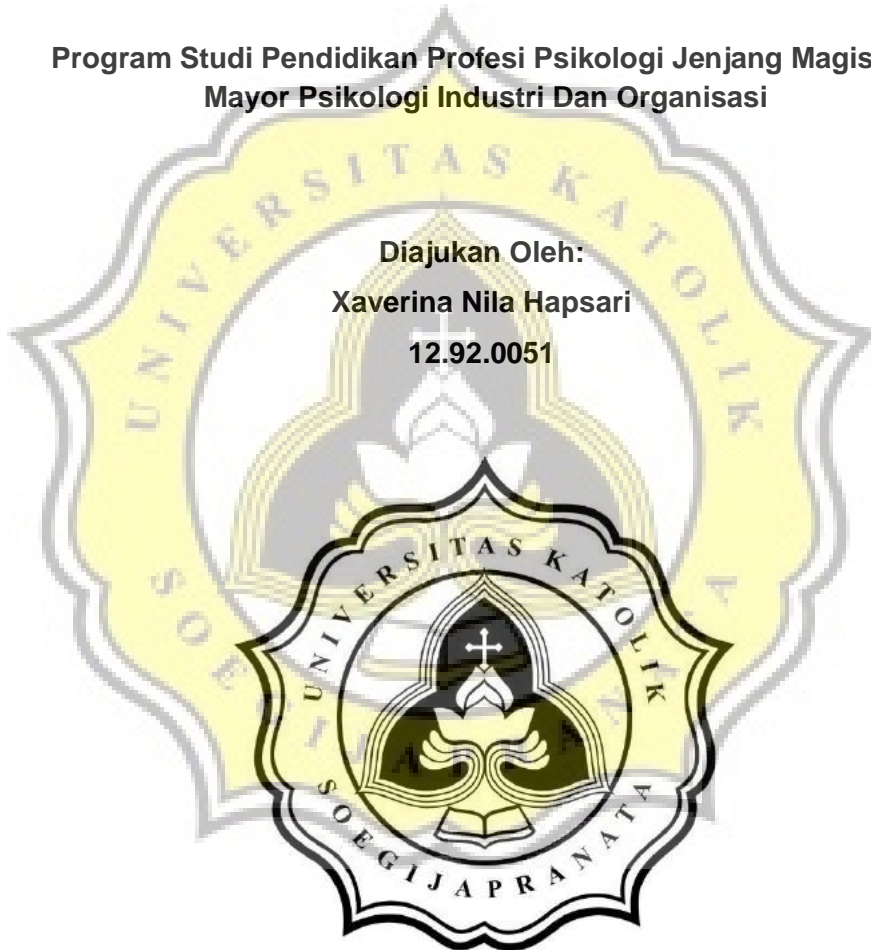


**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

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

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



**Diajukan Oleh:  
Xaverina Nila Hapsari  
12.92.0051**

**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI JENJANG MAGISTER  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERISTAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2018**

**TESIS**

**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

Xaverina Nila Hapsari

12.92.0051

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



Pada Tanggal

Mengesahkan,

Ketua Program Pascasarjana  
Universitas Katolik Soegijapranata

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Endang'.

(Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog)

Ketua Program

**TESIS**

**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

Xaverina Nila Hapsari

12.92.0051

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



Pada Tanggal

Mengesahkan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Seger Handoyo', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

(Dr. Seger Handoyo, Psikolog)

Dewan Penguji HIMPSI

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

Xaverina Nila Hapsari

12.92.0051

Tesis ini telah dipertahankan di dpan dewan penguji dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi



Pada Tanggal

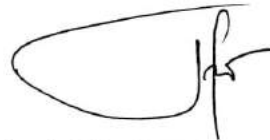
Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama



(Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si., Psikolog)

Dosen Pembimbing Pendamping



(Lucia Trisni W. S.Psi., M.Si, Psikolog)

**TESIS**

**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

Xaverina Nila Hapsari  
12.92.0051

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



Dewan Penguji :

1. Esthi Rahayu, S.Psi, M.Si, Psikolog
2. Dr. Seger Handoyo, Psikolog
3. Drs. George Hardjanto, M.Si, Psikolog

*[Handwritten Signature]*  
\_\_\_\_\_  
*[Handwritten Signature]*  
\_\_\_\_\_  
*[Handwritten Signature]*  
\_\_\_\_\_

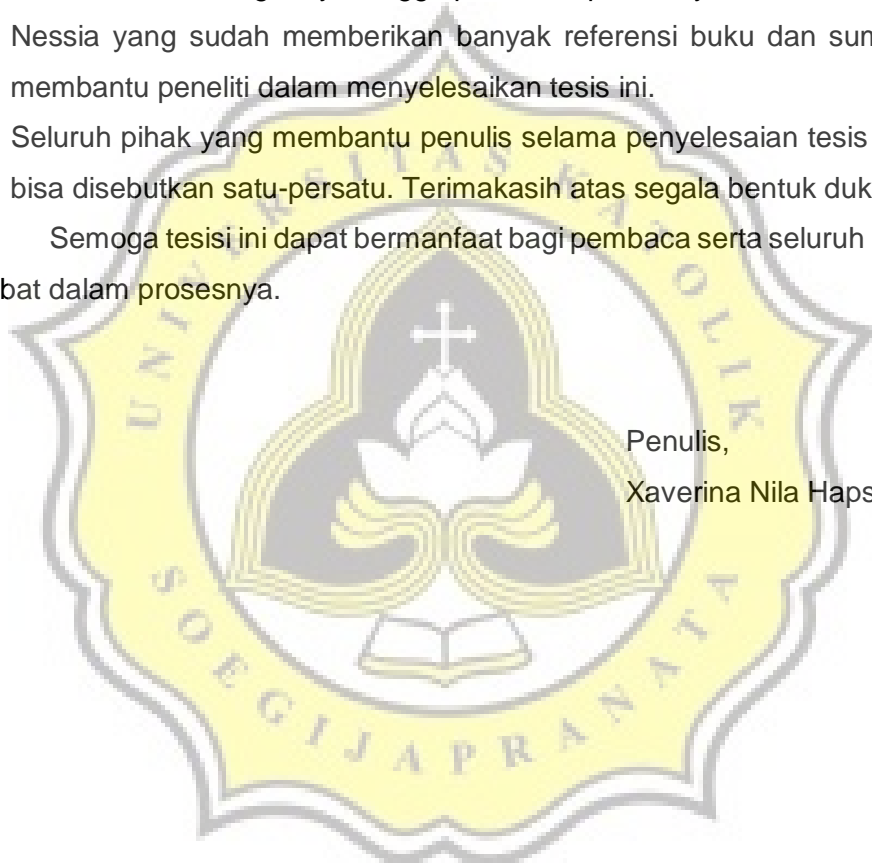
## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu begitu luar biasa telah melimpahkan rahmat dan karunianya selama proses penyelesaian tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. M. Sih Setija Utami, M.Kes. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata.
2. Ibu Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog selaku ketua Program Magister Profesi Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan kesempatan, saran dan ilmu yang bermanfaat
3. Ibu Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberi saran dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tesis ini.
4. Ibu Lucia Trisni Widyaningtanti, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan memberi saran kepada penulis dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Krishandoyo selaku Direktur Bengkel XYZ, Bapak Suyatno, Ibu Esti, dan seluruh karyawan bengkel XYZ yang telah bersedia memberikan informasi serta membantu proses intervensi dengan kooperatif.
6. Ibu Shinta Maharani, Ibu Leny Kumala dan Bapak Franes Pradusuara selaku HRD di Auto Fix Indonesia yang telah berkenan memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penelitian.
7. Keluarga tercinta, Papa dan Mama yang selalu memberikan cinta, dukungan serta doa yang tidak pernah habis diberikan untuk penulis dalam menyelesaikan studinya. Kakak – kakak tercinta dan adekku serta poanakan-panakan lucu yang selalu menyemangati penulis, terima kasih sudah mendukung penulis untuk segera lulus.
8. Mas Arif, suami dan sahabat tercinta yang selalu menemani penulis, terima kasih untuk cinta dan dukungan yang selalu diberikan, perhatian, masukan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studinya.

9. Teman-teman satu angkatan pia pio pie the gank: Pundani, Anin, Mbak Tika, Mbak Gerti, dan Tita. Akhirnya bersama-sama menyelesaikan tesis. Terima kasih untuk jadi tempat sharing, diskusi, persahabatan dan berbagai kenangan yang sudah dilewati bersama-sama.
10. Teman-teman pejuang tesis yang banyak membantu peneliti yaitu Eta, Mbak Pita, Runika, Mbak Dian, Mbak Vidya, Mbak Kiki, dan Mbak Rinta. Terima kasih sudah mau jadi tempat curhat, bersama-sama berjuang menyelesaikan tesis ini dan dukungannya hingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
11. Nessia yang sudah memberikan banyak referensi buku dan sumber untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
12. Seluruh pihak yang membantu penulis selama penyelesaian tesis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas segala bentuk dukungannya.  
Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta seluruh pihak yang terlibat dalam prosesnya.



Penulis,  
Xaverina Nila Hapsari



## 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 dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Februari 2018  
Penulis,

Xaverina Nila Hapsari





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
Halaman Pengesahan .....	ii
Ucapan terima kasih .....	vi
Pernyataan .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xi
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
Pendahuluan .....	1
Tinjauan Teori .....	7
Hipotesis.....	18
Metode Penelitian .....	19
Hasil penelitian .....	29
Diskusi.....	38
Kesimpulan.....	43
Saran.....	43
Daftar Pustaka .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Keluhan Pelanggan tahun 2016 .....	3
Tabel 2. Matriks <i>Service Excellence Training</i> .....	25
Tabel 3. Kategorisasi Evaluasi Reaksi Pelatihan .....	29
Tabel 4. Perubahan Level Pengetahuan pada Aspek <i>Service Excellence</i> ....	30
Tabel 5. Perubahan Level <i>Behavior</i> Masing-masing Aspek <i>Service Excellence</i> .....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Data Jumlah Pelanggan .....	2
Gambar 2. Grafik Hasil Skala Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 3. Grafik Hasil Evaluasi Reaksi Pelatihan .....	29
Gambar 4. Grafik Perubahan Pengetahuan antara Sebelum dan Sesudah <i>Training</i> .....	30
Gambar 5. Grafik Hasil Tahap Perilaku <i>Service Excellence</i> .....	31
Gambar 6. Grafik Aspek <i>Tangibles</i> .....	33
Gambar 7. Grafik Aspek <i>Reliability</i> .....	33
Gambar 8. Grafik Aspek <i>Responsiveness</i> .....	34
Gambar 9. Grafik Aspek <i>Assurance</i> .....	34
Gambar 10. Grafik Aspek <i>Empathy</i> .....	35
Gambar 11. Grafik Hasil Kepuasan Pelanggan .....	36
Gambar 12. Grafik Aspek Loyal Terhadap Produk .....	36
Gambar 13. Grafik Aspek Komunikasi dari Mulut ke Mulut .....	37
Gambar 14. Grafik Aspek Perusahaan menjadi Pertimbangan Utama .....	37



**EFEKTIVITAS *SERVICE EXCELLENCE TRAINING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA KARYAWAN BENGKEL  
DI PERUSAHAAN XYZ**

**Xaverina Nila Hapsari**

**Magister Profesi Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui *Service excellence training* pada karyawan Perusahaan XYZ. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada perbedaan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah karyawan bengkel mengikuti *service excellence training*. Kepuasan pelanggan lebih tinggi setelah karyawan bengkel mengikuti pelatihan *service excellence* dibandingkan dengan sebelum mengikuti pelatihan *service excellence*. Desain eksperimen yang digunakan adalah Quasi Experimental One Group Pre test-Post test Design dengan subjek penelitian yakni pelanggan sebanyak 52 orang dan subyek pelatihan karyawan bengkel Perusahaan XYZ yang berjumlah 5 orang. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan skor kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah pelatihan. Dari uji beda t-test diperoleh nilai t hitung = -20,256 ( $p=0,000$ ;  $p<0,01$ ) yang menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pelanggan bengkel Perusahaan XYZ yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah *service excellence training*. Skor rata-rata sebelum training sebesar 17,31 dan skor rata-rata sebesar 23,46 setelah diberikan *service excellence training*. Maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis terbukti yaitu ada peningkatan yang signifikan antara kepuasan pelanggan setelah karyawan bengkel XYZ mengikuti *service excellence training* dibandingkan dengan sebelum mengikuti *training*.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Service Excellence Training, Karyawan Perusahaan XYZ**

# EFFECTIVENESS OF SERVICE EXCELLENCE TRAINING THROUGH CUSTOMER SATISFACTION IN XYZ EMPLOYEES

Xaverina Nila Hapsari

Master of Psychology Profession  
Soegijapranata Catholic University

## ABSTRACT

This study aimed to improve customer satisfaction through Service excellence training on employees of XYZ Company. Hypothesis proposed in this research was there is a difference of customer satisfaction before and after the employees got the service excellence training. Customer satisfaction was higher after the employees got the service excellence training compared to the condition before it. Experimental design used in this study was a Quasi Experimental One Group Pre test-Post test Design with 52 customers as the subject of research and 5 employees from XYZ company as the subject of training. Measurements were made by comparing customer satisfaction's scores before and after the training. From the the t-test, it was obtained that t value = -20,256 ( $p = 0,000$ ;  $p < 0,01$ ) which indicated the improvement of customer satisfaction in XYZ compang. This result showed a very significant difference between customer satisfaction before and after service excellence training. The average score before the training was 17.31 and increased to 23.46 after the service excellence training. So, in conclusion, the hypothesis has been proven that there was a significant improvement between customer satisfaction after XYZ employees got the service excellence training compared to the result before training.

**Keywords:** Customer Satisfaction, Service Excellence Training, Employees XYZ Company