

LAPORAN SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BERBASIS ANALISIS
SERVICE QUALITY PADA BIRO TRAVEL PT KARTIKA JAYA KASIH
KARUNIA**



Oleh :

Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

18.D1.0055

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

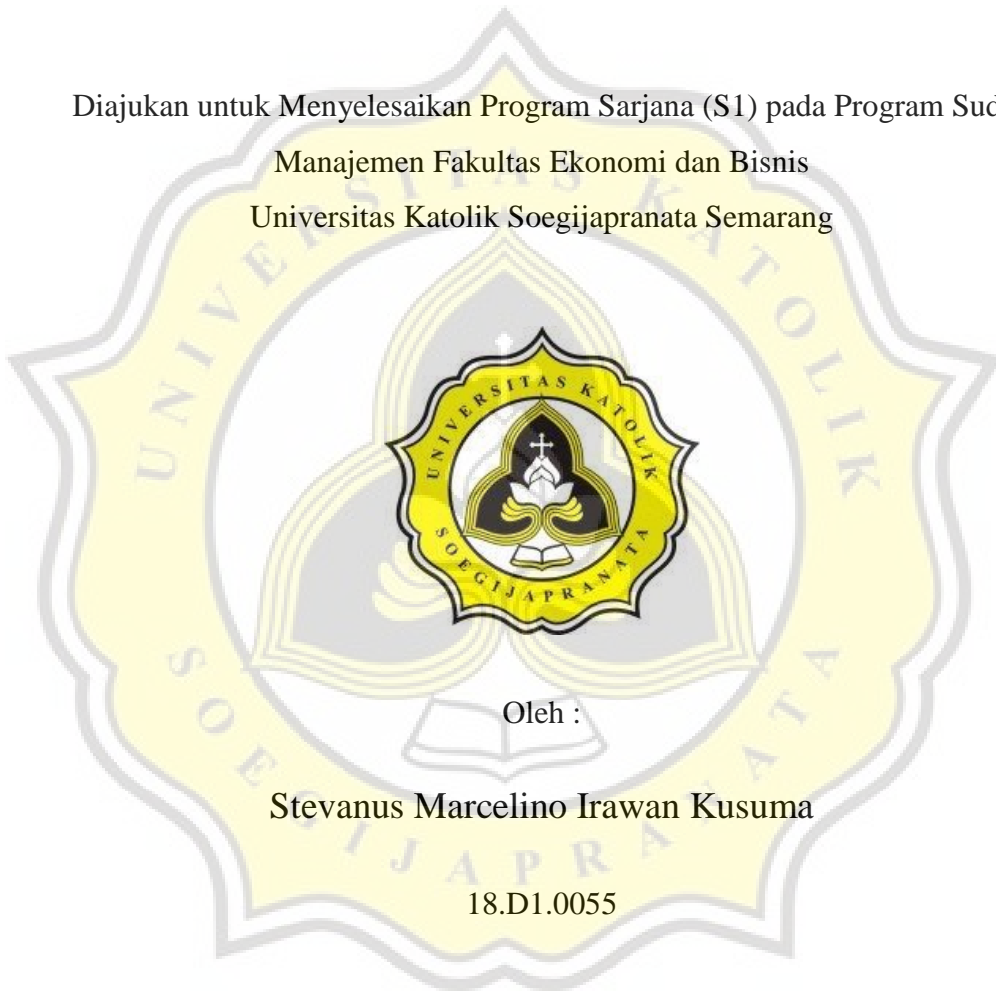
SEMARANG

2022

LAPORAN SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BERBASIS ANALISIS
SERVICE QUALITY PADA BIRO TRAVEL PT KARTIKA JAYA KASIH
KARUNIA**

Diajukan untuk Menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Oleh :

Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

18.D1.0055

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

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

NIM : 18.D1.0055

Progdi / Konsentrasi : Manajemen / Kewirausahaan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul "Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Analisis Service Quality Pada Biro Travel Kartika Jaya Kasih Karunia " adalah hasil penelitian saya dengan supervisi dosen pembimbing, dan bukan hasil plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Semarang, 1 Desember 2022

Yang menyatakan,

A 10,000 Indonesian Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text "10000", "METEPAK TEMPEL", and "CD479AKX141537105".

Stevanus Marcelino Irawan K

18.D1.0055

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BERBASIS ANALISIS
SERVICE QUALITY PADA BIRO TRAVEL PT KARTIKA JAYA KASIH
KARUNIA

Diajukan oleh : Stevanus Marcelino

NIM : 18.D1.0055

Tanggal disetujui : 21 Desember 2022

Telah setuju oleh

Pembimbing : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Penguji 1 : Dr. Chatarina Yekti Prawihatmi S.E., M.Si

Penguji 2 : Drs. Y. Sugiharto M.M.

Penguji 3 : A. Haryo Perwito S.E., MA.TRM.

Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.D1.0055

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

Nomor Induk Mahasiswa : 18.D1.0055

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Analisis *Service Quality* Pada Biro Travel PT. Kartika Jaya Kasih Karunia “ beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Semarang

Pada tanggal 10 Januari 2023



Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan kasihnya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Peningkatan Kualitas Layanan Analisis *Service Quality* Pada Biro Travel PT. Kartika Jaya Kasih Karunia “. Dalam menyusun skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi (S1) Manajemen pada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Tidak sedikit hambatan yang dialami peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, dengan adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia yang diberikan kepada peneliti.
2. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikiran untuk membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.
4. Bapak / Ibu dosen program studi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang sudah memberikan ilmu kepada peneliti.
5. Untuk orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material yang diberikan kepada peneliti selama ini.
6. Untuk teman – teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pihak – pihak yang lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu oleh peneliti.

Semarang, 10 Januari 2022



Stevanus Marcelino Irawan Kusuma

ABSTRAK

Stevanus Marcelino Irawan Kurnia

18.D1.0055

Program Studi Manajemen

“ PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ANALISIS *SERVICE QUALITY*
PADA BIRO TRAVEL PT. KARTIKA JAYA KASIH KARUNIA “

Kondisi pandemi Covid-19

Kondisi pandemi Covid-19 membawa penurunan omset yang cukup besar bagi PT. Kartika Jaya Kasih Karunia. Dalam mempertahankan bisnisnya dan bersaing di pasar tersebut, PT. Kartika Jaya Kasih Karunia dalam meningkatkan kualitas layanannya perlu untuk mengetahui persepsi dan keinginan dari konsumennya dalam masa pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis analisis service quality pada Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia.

Obyek penelitian ini adalah pengguna layanan travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia. Lokasi penelitian ini adalah di PT Kartika Jaya Kasih Karunia yang beralamat di Cepu. Sampel di penelitian ini diambil dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria konsumen yang menggunakan jasa PT Kartika Jaya Kasih Karunia dalam satu tahun terakhir minimal 2-3 kali dan telah berusia 18 tahun sebanyak 101 orang. Analisis data dengan analisis deskriptif. Berdasarkan HOQ dibuat analisis QFD untuk meningkatkan kualitas.

Berdasarkan dari deskripsi variabel, sebagian besar responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi yaitu 77 orang atau 76,24% sedangkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah yaitu 76,24%. Berdasarkan diagram kartesius, terdapat 11 indikator yang dianggap penting oleh pelanggan namun masih belum memuaskan pelanggan sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan oleh travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia. Berdasarkan matriks HOQ, prioritas utama *technical descriptor* yang harus menjadi perhatian bagi PT Kartika Jaya Kasih Karunia sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis analisis service quality pada Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia adalah dari sisi penekanan akan keamanan berkendara.

Kata kunci: travel, kualitas layanan, HOQ

ABSTRACT

The condition of the Covid-19 pandemic brought a significant decrease in turnover for PT Kartika Jaya Kasih Karunia. In maintaining its business and competing in this market, PT Kartika Jaya Kasih Karunia, in improving the quality of its services, needs to know the perceptions and desires of its consumers during the Covid-19 pandemic. This study aims to make efforts to improve service quality based on service quality analysis at the Travel Bureau of PT Kartika Jaya Kasih Karunia.

The object of this research is PT Kartika Jaya Kasih Karunia's travel service users. The location of this research is at PT Kartika Jaya Kasih Karunia which is located in Cepu. The sample in this study was taken using purposive sampling with the criteria of consumers who used the services of PT Kartika Jaya Kasih Karunia in the past year at least 2-3 times and were 18 years old as many as 101 people. Data analysis with descriptive analysis. Based on the HOQ, a QFD analysis was made to improve quality.

Based on the description of the variables, most of the respondents had a very high level of expectation, namely 77 people or 76.24%, while most of the respondents had a very low level of satisfaction, namely 76.24%. Based on the Cartesian diagram, there are 11 indicators that are considered important by customers but still do not satisfy customers, so PT Kartika Jaya Kasih Karunia travel needs to make improvements. Based on the HOQ matrix, the main priority of the technical descriptor that must be a concern for PT Kartika Jaya Kasih Karunia as an effort to improve service quality based on service quality analysis at the PT Kartika Jaya Kasih Karunia Travel Bureau is from an emphasis on driving safety.

Keywords: travel, service quality, HO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan penelitian.....	6
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kewirausahaan.....	7
2.2 Pengembangan Bisnis.....	7
2.3 Rejuvinasi Bisnis Jasa.....	9
2.4 Persepsi Pengguna.....	10
2.5 Service Quality.....	11
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	15
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	22
2.8 Penelitian Terdahulu.....	26
2.9 Kerangka Pemikiran.....	28
2.10 Definisi Operasional.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Jenis Data.....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	38

3.5.1.	Analisis QFD.....	38
3.5.2.	Matriks HOQ.....	42
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.1.	Uji Validitas	48
3.6.2.	Uji Reliabilitas	54
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Gambaran Umum PT Kartika Jaya Kasih Karunia	57
4.2	Karakteristik Responden	59
4.3	Analisis Deskripsi Variabel	62
4.3.1.	Persepsi Tingkat Harapan	64
4.3.2.	Persepsi Tingkat Kepuasan	65
4.3.3.	Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan... 67	
4.3.4.	Tingkat Kepentingan Indikator	71
4.4	Matriks House of Quality (HOQ).....	76
4.4.1.	Penentuan Kebutuhan konsumen (<i>Whats</i>)	76
4.4.2.	Penentuan Tingkat Kepentingan Pengguna	76
4.4.3.	Penentuan Technical Descriptor (<i>Hows</i>)	77
4.4.4.	Penentuan Nilai Target (<i>Goal</i>).....	78
4.4.5.	Penentuan Rasio Perbaikan Pengguna (<i>Improvement Ratio</i>).....	78
4.4.6.	Penentuan Tingkat Kesulitan Pencapaian <i>Hows</i>	79
4.4.7.	Penentuan hubungan <i>Hows</i> dan <i>Whats</i> (<i>Roof</i>)	81
4.4.8.	Penentuan Prioritas Target (<i>Relative Weight</i>).....	83
4.5	Pembahasan	84
BAB 5	PENUTUP	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omset Rata-Rata Bulanan PT Kartika Jaya Kasih Karunia.....	3
Tabel 2.1 Skor Nilai Kepentingan dan Kepuasan	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.3 Definisi Operasional	29
Tabel 3.1 Kriteria Pencapaian	39
Tabel 3.2 Contoh Perbandingan Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan.....	40
Tabel 3.3 Ranking Ketidakpuasan	41
Tabel 3.4 <i>Improvement Ratio</i>	43
Tabel 3.5 Penentuan Goal	44
Tabel 3.6 <i>Competitive Analysis</i>	46
Tabel 3.7 Uji Validitas Indikator Persepsi Kepuasan	49
Tabel 3.8 Uji Validitas Indikator Persepsi Harapan.....	51
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin dan Kota Tujuan Responden	59
Tabel 4.2 Usia dan Kota Tujuan Responden.....	60
Tabel 4.3 Frekuensi Menggunakan Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia dan Kota Tujuan.....	61
Tabel 4.4 Tujuan Bepergian dan Kota Tujuan Responden	62
Tabel 4.5 Kriteria Pencapaian	63
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.7 Kriteria Pencapaian	64
Tabel 4.8 Kriteria Pencapaian	66
Tabel 4.9 Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pelanggan.....	68
Tabel 4.10 Ranking Ketidakpuasan	70
Tabel 4.11 Kuadran dan Indikator	72
Tabel 4.12 Kuadran dan Indikator	75
Tabel 4.13 Kebutuhan Konsumen.....	76
Tabel 4.14 <i>Improvement Ratio</i>	78

Tabel 4.15 Penentuan Goal 80
Tabel 4.16 Penentuan Prioritas Target 83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2.2 Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ).....	24
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	42
Gambar 4.1 Tingkat Harapan.....	65
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan.....	67
Gambar 4.3 Diagram Kartesius.....	72
Gambar 4.4 Matriks HOQ.....	82

