



**ANALISIS TINGKAT KINERJA DAN KEPENTINGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN SEBAGAI DASAR PENENTU TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN BRAWIJAYA TOUR JEMBER**

Skripsi

Oleh

Franciscus Xaverius

NIM 080810201085

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013



**ANALISIS TINGKAT KINERJA DAN KEPENTINGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN SEBAGAI DASAR PENENTU TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN BRAWIJAYA TOUR JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Franciscus Xaverius

NIM 080810201085

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Franciscus Xaverius
NIM : 080810201085
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Terhadap Kualitas Layanan Sebagai Dasar Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen Brawijaya Tour Jember**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 13 September 2013

Yang menyatakan,

Franciscus Xaverius
NIM 080810201085

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul skripsi : Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Terhadap
Kualitas Layanan Sebagai Dasar Penentuan Tingkat
Kepuasan Konsumen Brawijaya Tour Jember

Nama Mahasiswa : Franciscus Xaverius

NIM : 080810201085

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : 9 Oktober 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP.196103171988021001

Dr. Hj. Elok Sri Utami, M.Si
NIP. 196412281990022001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KINERJA DAN KEPENTINGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN SEBAGAI DASAR PENENTU TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN BRAWIJAYA TOUR JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Franciscus Xaverius

NIM : 080810201085

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

25 November 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si (.....)
NIP. 19591013 198802 1 001
2. Sekretaris : Dr. Hj. Elok Sri Utami, M.Si (.....)
NIP. 196412281990022001
3. Anggota : Dr. Bambang Irawan, M.Si (.....)
NIP.196103171988021001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

FOTO

4 x 6

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199001 2 001

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi ALLAH SWT, Tuhan semesta alam yang tak pernah menahan sekejap pun rahmat, berkah kasih sayang dan kekuatan kepada hambanya. Kupersembahkan skripsi ini kepada;

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudaraku, terima kasih dukungannya.
3. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

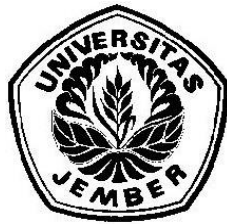
“Orang yang tidak pernah membuat kesalahan adalah orang yang tidak pernah mencoba hal baru” ; Albert Einstein

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras" ; Thomas A. Edison

“Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan”; Thomas A. Edison

“Orang sukses itu umumnya ahli dalam menyederhanakan masalah hidup, sehingga ia selamat dari perdebatan argumen, perbedaan pendapat, dan keraguan yang tidak perlu. Ia memotong serangkaian masalah dengan solusi yang dibutuhkan oleh semua orang” ; Michael Korda

“Cintailah apa yang Anda lakukan. Jika Anda tidak mencintainya, temukan sesuatu yang Anda cintai” ; Steve Jobs



**ANALISIS TINGKAT KINERJA DAN KEPENTINGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN SEBAGAI DASAR PENENTU TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN BRAWIJAYA TOUR JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Franciscus Xaverius

NIM 080810201085

Pembimbing

Dosen Pembimbing I: Dr. Bambang Irawan, M.Si

Dosen Pembimbing II: Dr. Hj. Elok Sri Utami, M.Si

RINGKASAN

Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Terhadap Kualitas Layanan Sebagai Dasar Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen Brawijaya Tour Jember; Franciscus Xaverius, 080810201085; 2013; 82 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kinerja dan Kepentingan Terhadap Kualitas Layanan Sebagai Dasar Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen Brawijaya Tour Jember”. Penelitian ini adalah bertujuan; 1) Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang disediakan Brawijaya Tour berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja; 2) Untuk mengetahui posisi kuadran atribut-atribut pelayanan berdasarkan penilaian *importance* dan *performance* kualitas pelayanan Brawijaya Tour. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa tour pada Brawijaya Tour pada periode 1 Maret 2013 sampai dengan 30 Juni 2013 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 5 variabel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis diskriptif dengan metode *Importance* dan *Performance* serta Diagram Katersius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; 1) Variabel bukti fisik dan empati menunjukkan bahwa kepentingan konsumen terhadap dimensi bukti fisik dan empati telah dapat dipenuhi oleh adanya kinerja, sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan menunjukkan bahwa kepentingan konsumen terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan belum dapat dipenuhi oleh adanya kinerja; 2) Kuadran A, meliputi karyawan yang berkompetensi, karyawan baik didalam memebrikan pelayanan, karyawan mau membantu kesulitan para pengguna jasa dan karyawan dapat menjaga kenyamanan konsumen selama perjalanan; Kuadran B meliputi, kondisi kendaraan yang layak pakai, fasilitas berfungsi baik, karyawan profesional dalam bertugas, konsumen merasa aman selama perjalanan, karyawan yang sopan dan menjaga hubungan baik kepada konsumennya, dan karyawan mau menerima keluhan dan saran dari pengguna jasa; Kuadran C meliputi, pemberian informasi oleh karyawan kepada konsumen, karyawan menguasai rute dalam perjalanan, dan karyawan dapat memahami keinginan pengguna jasanya; Kuadran D meliputi, karyawan berpakaian bersih dan rapi, konsumsi yang memadai, dan karyawan yang bersikap ramah selama perjalanan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, *Importance*, *Performance*, dan Kuadran Diagram Katersius

SUMMARY

Analysis of Performance and Interest Rate on the Quality of Service as the Basis for Determining the Level of Customer Satisfaction Brawijaya Jember Tour; Franciscus Xaverius, 080810201085; 2013; 82 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

This study, entitled "Analysis of Performance and Interest Rate on the Quality of Service as the Basis for Determining the Level of Customer Satisfaction Brawijaya Jember Tour". This study is aimed at: 1) To determine consumers assessment of the quality of service provided by the Tour Brawijaya interest rate and level of performance; 2) To determine the quadrant position of service attributes based on importance and performance assessment of service quality Brawijaya Tour. The population in this study are the consumers of the services on the Brawijaya Tour tour in the period March 1, 2013 until June 30, 2013 and the sample used in this study is 100 respondents. Variables used as many as 5 variables. The analytical method used is descriptive analysis by the method of Importance and Performance and Diagram Katersius. The results showed that: 1) Variable physical evidence and empathy showed that consumers' interests and empathy dimensions of physical evidence has been met by the existence of performance, while the variable reliability, responsiveness and assurance suggests that the interests of consumers against the dimensions of reliability, responsiveness and assurance yet can be satisfied by the presence of performance; 2) Quadrant A, covers employees who are competent, both in memebrikan service employees, the employees would help the difficulties that service users and employees can keep consumer comfort during travel; Quadrant B covers, vehicle conditions are unsuitable for use, function facilities good, professional employees in charge, consumers feel safe while traveling, employees are courteous and maintain good relations to their customers, and employees would receive complaints and suggestions from service users; Quadrant C include, the provision of information to consumers by the employee, the employee in the course of the master, and employees can understand the desire of the user services; Quadrant D covers, clean and neatly dressed employees, adequate consumption and be friendly employees during the trip .

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, Importance, Performance, and Quadrant Diagram Katersius

PRAKATA

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Tuhan YME atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajat pun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, M.Si. selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Elok Sri Utami, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Objek penelitian yaitu Brawijaya Tour dan Responden dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Teristimewa Bapakku dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
7. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 27 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Jasa	6

2.1.3 Kualitas Jasa	7
2.1.4 Harapan Pelanggan	9
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.6 Sistem Kebijakan Trasnportasi	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Jenis Data	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.3.1 Populasi	21
3.3.2 Sampel	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Identifikasi Operasional Variabel	22
3.6 Definisi Operasional Variabel	23
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	23
3.6.2 Skala Pengukuran	24
3.7 Uji Instrumen	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	26
3.8 Analisa Data	26
3.8.1 <i>Importance - Performance Analysis</i>	26
3.8.2 Diagram Katersius	28
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum CV. Brawijaya Tour	32

4.2 Karakteristik Responden	35
4.3 Analisis Data	37
4.3.1 Uji Validitas	37
4.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.3.3 <i>Performance Importance Analysis</i>	39
4.3.4 Diagram Katersius	40
4.4 Pembahasan	45
4.5 Keterbatasan Penelitian	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden	36
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3 Karakteristik Profesi/ Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.	39
Tabel 4.6 Tingkat Kesesuaian, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	40
Tabel 4.7 Nilai Kualitas Pada Indikator Tingkat Kinerja dan Kepentingan	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	18
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius.....	29
Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah	30
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Brawijaya Tour	34
Gambar 4.2 : Posisi Variabel Dimensi Kualitas Layanan	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	61
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	67
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	72
Lampiran 5. Skor Penilaian Konsumen	82