

**Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja
(*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara
Tour dan Travel Jember**

Skripsi

Oleh :

AKHMAD LABIB FILLAH

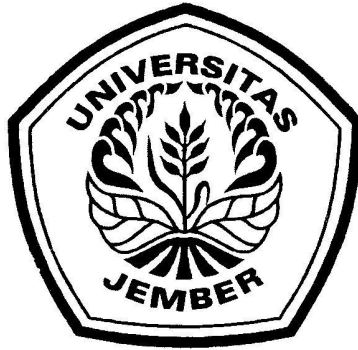
NIM 050810291169

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2010



**Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja
(*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara
Tour dan Travel Jember**

Skripsi

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

Oleh :

AHMAD LABIB FILLA

NIM 050810291169

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2010

PERSEMBAHAN

Seuntai Karya Kecil ini ku persembahkan Untuk :
Ayahanda Syamsuddin Noer, Ibuanda Qudsiyah tercinta,
yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang
serta pengorbanan selama ini;

Keluargaku; Kakak dan Adikku yang kucintai dan kusayangi,

Almamater tercinta yang telah memberiku cahaya yang akan menyinariku
dalam mengarungi kehidupan kedepan dan dimasa mendatang,
dimana kelak nanti aku akan menjadi satu diantara
beberapa orang yang telah sukses dan berguna.

Motto

Sandarkanlah urusanmu pada Dia yang Maha hidup yang tidak akan pernah mati

(Al-Furqan : 58)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(Al-Baqarah : 286)

Kamu mau jadi apa silahkan, akan tetapi ingat 3 hal :

1. Jangan tinggalkan Sholat 5 waktu / berjamaah
2. Setiap hari membaca al-Qur'an dan Sholat
3. Jangan berbuat dzalim kepada siapapun

(Wasiat Murobbi KH. Achmad Shiddiq)

ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul “Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember”. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang.

Dari *Importance-Performance Analysis* diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berkompetensi dalam bidangnya, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember menguasai rute perjalanan yang berada pada kuadran A, karena tingkat kepentingan konsumen yang tinggi tidak disertai dengan kinerja perusahaan yang tinggi pula. Untuk item-item kondisi kendaraan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember sudah memadai, fasilitas dalam kendaraan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berfungsi dengan baik, sarana penginapan yang disediakan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember sudah memadai, sikap karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember profesional dalam menjalankan tugasnya, kenyamanan konsumen saat berwisata di objek wisata, dan sikap karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember bersikap sopan selama perjalanan, dalam kuadran B ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen. Untuk item-item karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember melayani konsumen dengan sungguh-sungguh, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember mau membantu kesulitan konsumen, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember selalu bersikap ramah ketika memberikan pelayanan, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember dapat memahami keinginan konsumen, karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember menanggapi keluhan konsumen dengan sabar, dalam kuadran C ini dinilai penting oleh konsumen namun kualitas pelayannya biasa-biasa saja. Untuk item karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berpakaian bersih dan rapi, dan selama dalam perjalanan konsumen merasa aman, dalam kuadran D dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena konsumen menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh perusahaan.

Kata kunci : Dimensi kualitas jasa, *importance*, *performance*, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Tingkat Kepentingan (Importance) dan Kinerja (Performance) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Sriono, MM dan Bapak Drs. Didik Pudjo, MSi selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Bapak Dr. Hari Sukarno, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Bapak Fuad selaku pimpinan beserta seluruh karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember;
6. Orang tua ku tercinta atas kasih sayang dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini dan atas pengorbanan yang tidak ternilai hanya demi kebahagiaan anakmu;
7. Kakakku Ulban dan adikku Ira yang selalu memberikan dorongan semangat dan kebahagiaan;

8. Pengasuh dan keluarga besar PPI ASHTRA KH. Muhammad Balya Firjoun Barلمان yang telah banyak memberikan nasihat dan wejangan bagi penulis.
9. Keluarga besar Bapak Nur Faqih yang telah menjadi orang tua kedua di Jember;
10. Keluarga besar Situbondo, Mbah, lek Qom dan lek Fuad, terima kasih banyak.
11. Sahabat-sahabatku di PPI ASHTRA (Yudi, Fanky, Fendik, Zainuddin,, Wandi, Taufik, Faiz, Ubed, Mukhlis, Bahron, Arif, Alfian, Wiwit, Fajar, In'am, Miftah, Haris, Hilma, Adit, Mastom, Ilham, Kholid) dan semua yang tidak disebut, terima kasih banyak, kalian adalah sahabat terindah yang kumiliki.
12. Sahabat-sahabatku manajemen 05 (Amrul, Elok, Evi, Wahyu, Sigit (Kas), Bayu, Nuri, Deni, Cipul, Pito, Rahmad Soling, Andi, Agus, Mas Is, Sofyan, Qiqi,) dan keluarga besar manajemen 05 thanks dan semoga kita sukses dalam mewujudkan cita-cita.
13. Teman-teman KTL futsal dan per4an futsal, terima kasih banyak.
14. To my sweetheart yang telah memberiku semangat, suka dan duka, semoga kita ikhlas menerima segala cobaan, selalu bersyukur dan tetap berada di jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN ABSTRAKSI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	3
1.3.3 Batasan Masalah.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2.2 Definisi Jasa	5
2.3 Ruang Lingkup Jasa	6
2.4 Pengertian Kualitas Jasa	7
2.5 Harapan Pelanggan.....	9
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.7 Sistem Transportasi Nasional.....	14
2.8 Kerangka Konseptual	19
2.9 Penelitian Sebelumnya	20

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan penelitian	22
3.2 Populasi dan sampel.....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4.1 Jenis Data	24
3.4.2 Sumber Data	24
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1 Identifikasi Operasional Variabel.....	24
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	28
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
3.7.1 Uji Validitas	28
3.7.2 Uji Reliabilitas	29
3.8 Metode Analisis Data	30
3.9 Alur Pemecahan Masalah.....	34
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.2 Struktur Organisasi.....	38
4.2.1 Struktur Organisasi	38
4.2.2 Job Discription.....	40
4.3 Personalia Perusahaan	43
4.4 Daerah Pemasaran.....	44
4.5 Pesaing	44
4.6 Karakteristik Responden	45
4.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
4.8 Pembahasan dan Analisis Data.....	50

4.8.1 Analisis Dimensi Bukti Fisik	50
4.8.2 Analisis Dimensi Keandalan.....	54
4.8.3 Analisis Dimensi Daya Tanggap.....	57
4.8.4 Analisis Dimensi Jaminan	61
4.8.5 Analisis Dimensi Empati	64
4.9 Diagram Kartesius	68
4.10 Pembahasan Diagram Kartesius	73
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	: Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang...	21
Tabel 4.1	: Tabel Umur Responden.....	45
Tabel 4.2	: Tabel Frekuensi Penggunaan Konsumen.....	46
Tabel 4.3	: Tabel Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kepentingan...	47
Tabel 4.4	: Tabel Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja.....	48
Tabel 4.5	: Tabel Reliabilitas Penelitian Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.6	: Tabel Reliabilitas Penelitian Tingkat Kinerja.....	49
Tabel 4.7	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Kondisi Kendaraan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember yang sudah memadai.....	50
Tabel 4.8	: Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Kendaraan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember yang sudah memadai.....	50
Tabel 4.9	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap fasilitas dalam kendaraan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berfungsi dengan baik.....	51
Tabel 4.10	: Penilaian Kinerja Terhadap Fasilitas dalam Kendaraan PT.Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berfungsi dengan baik.....	51
Tabel 4.11	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Berpakaian Bersih dan Rapi.....	52
Tabel 4.12	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Berpakaian Bersih dan Rapi.....	53
Tabel 4.13	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Sarana Penginapan yang disediakan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember sudah Memadai.....	53
Tabel 4.14	: Penilaian Kinerja Terhadap Sarana Penginapan yang disediakan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour	

	dan Travel Jember sudah Memadai.....	54
Tabel 4.15	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berkompetensi dalam bidangnya.....	55
Tabel 4.16	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember berkompetensi dalam bidangnya.....	55
Tabel 4.17	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Melayani Konsumen dengan sungguh-sungguh....	56
Tabel 4.18	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember melayani konsumen dengan sungguh-sungguh.....	56
Tabel 4.19	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Kemampuan Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Profesional dalam Menjalankan Tugasnya..	57
Tabel 4.20	: Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Profesional dalam Menjalankan Tugasnya.....	57
Tabel 4.21	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Memberika Informasi yang dibutuhkan Konsumen dengan Jelas.....	58
Tabel 4.22	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Memberikan Informasiyang dibutuhkan Konsumen dengan Jelas.....	58
Tabel 4.23	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember mau Membantu Kesulitan Konsumen.....	59
Tabel 4.24	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember mau Membantu Kesulitan Konsumen.....	59

Tabel 4.25	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember selalu Bersikap Ramah ketika Memberikan Pelayanan.....	60
Tabel 4.26	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember selalu Bersikap Ramah Ketika Memberikan Pelayanan	61
Tabel 4.27	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Selama dalam Perjalanan Konsumen Merasa Aman.....	61
Tabel 4.28	: Penilaian Kinerja Terhadap Selama dalam Perjalanan Konsumen Merasa Aman.....	62
Tabel 4.29	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Menguasai Rute Perjalanan.....	62
Tabel 4.30	: Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Menguasai Rute Perjalanan.....	63
Tabel 4.31	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Kenyamanan Konsumen saat Berwisata di Objek Wisata.....	63
Tabel 4.32	: Penilaian Kinerja Terhadap Kenyamanan Konsumen saat Berwisata di Objek Wisata.....	64
Tabel 4.33	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Bersikap Ramah dan Sopan Selama Perjalanan.....	64
Tabel 4.34	: Penilaian Kinerja Terhadap karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Bersikap Ramah dan Sopan Selama Perjalanan.....	65
Tabel 4.35	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember dapat Memahami Keinginan Konsumen.....	66

Tabel 4.36	: Penilaian Kinerja Terhadap karyawan PT. Nuansa Wisata PrimaNusantara Tour dan Travel Jember dapat Memahami Keinginan Konsumen.....	66
Tabel 4.37	: Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Menanggapi Keluhan Konsumen dengan Sabar.....	67
Tabel 4.38	: Penilaian Kinerja Terhadap karyawan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember Menanggapi Keluhan Konsumen dengan Sabar.....	67
Tabel 4.39	: Nilai Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen Terhadap Pelayanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember.....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Konseptual <i>ServqualI</i>	14
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius.....	32
Gambar 3.2 : Alur Pemecahan Masalah.....	34
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	39
Gambar 4.2 : Diagram Kartesius Atribut Pelayanan PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Tour dan Travel Jember.....	71