



**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN  
(*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*)  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN CAHAYA MULYA TRAVEL PACITAN**

**SKRIPSI**

Oleh

**Hendrix Fajar Sulistyono  
NIM 03081201024**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN  
(*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*)  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN CAHAYA MULYA TRAVEL PACITAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Hendrix Fajar Sulistyono  
NIM 03081201024**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007  
TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : ANALISIS PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN  
(*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*)  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN CAHAYA MULYA  
TRAVEL PACITAN

Nama Mahasiswa : Hendrix Fajar Sulistyono

NIM : 030810201024

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Bambang Irawan M.Si  
NIP. 131 759 835

Siti Aliyati, AB, SE, M.Si  
NIP. 132 240 147

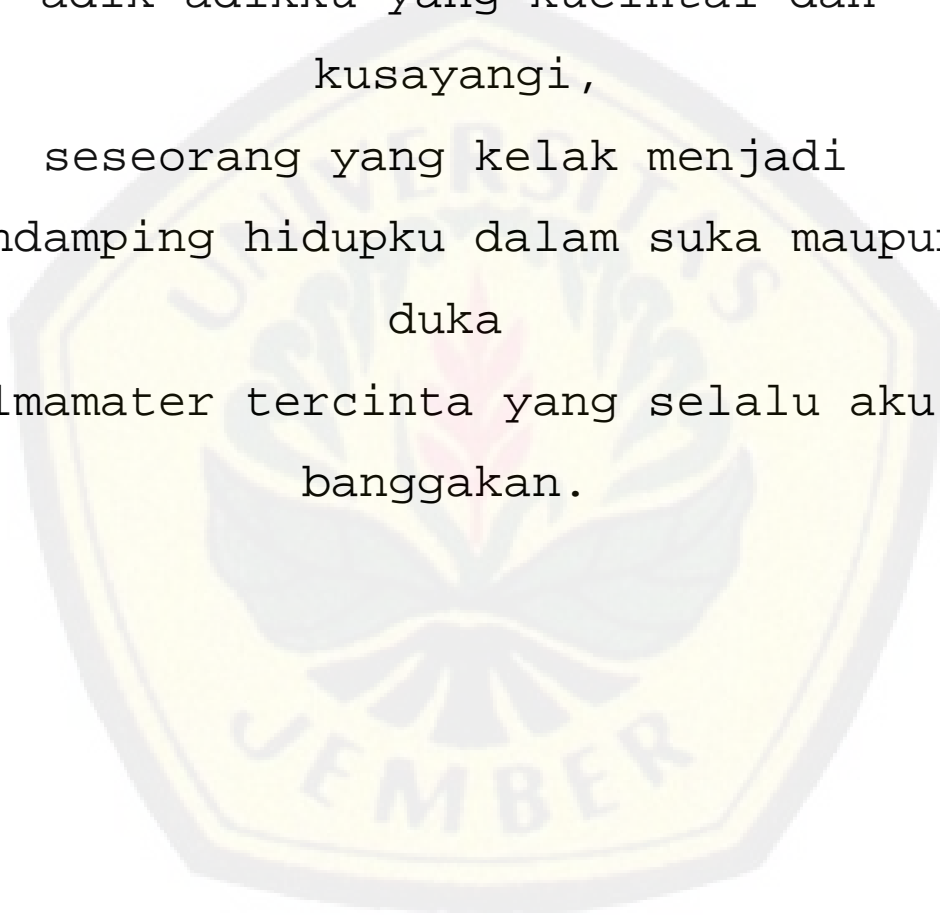
Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 131 624 474

# PERSEMBAHAN

Untuk :

keluargaku; ibunda, ayahanda alm,  
adik-adikku yang kucintai dan  
kusayangi,  
seseorang yang kelak menjadi  
pendamping hidupku dalam suka maupun  
duka  
almamater tercinta yang selalu aku  
banggakan.



# MOTTO

*Janganlah kamu berhati lemah dalam mengejar mereka (musuhmu). Jika kamu menderita kesakitan, maka sesungguhnya mereka pun menderita kesakitan (pula), sebagaimana kamu menderitanya, sedang kamu mengharap dari pada Allah apa yang tidak mereka harapkan. Dan adalah Allah Maha Mengetahui lagi Maha Bijaksana.*

(Q.S. Al Nisaa' : 104)

*Jadilah engkau pema'af dan suruhlah orang mengerjakan yang ma'ruf, serta berpalinglah dari pada orang-orang yang bodoh.*

(Q.S. Al A'raaf : 199)

*"Ya memberi hikmah kepada siapa ia berkenan. Dan barang siapa yang diberi-Nya hikmah, kepadanya telah diberikan kebaikan yang melimpah. Namun tiada mengambil peringatan, kecuali orang yang punya pikiran".*

*(Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 269)*

*Berusaha menjadi yang terbaik agar mendapatkan yang terbaik.*

## ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul "Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan *Importance* Dan Kinerja *Performance* Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Mulya Travel Pacitan". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang .

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan mengambil obyek penelitian Cahaya Mulya Travel Pacitan. Data yang diambil dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada penumpang Cahaya Mulya Travel Pacitan sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Dari *Importance-Performance Analysis* diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : Pemesanan tiket, karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen, Karyawan harus menguasai rute perjalanan dan jalur alternatifnya jika terjadi kemacetan, karyawan dalam mengemudikan kendaraan harus baik, karyawan harus bersikap sopan selama dalam perjalanan yang berada dalam kuadran A, karena tingkat kepentingan penumpang yang tinggi tidak disertai dengan kinerja perusahaan yang tinggi pula. Untuk item-item kondisi kendaraan cahaya mulya yang memadai, tempat duduk kendaraan yang nyaman dan luas, kondisi AC yang berfungsi dengan baik, ketepatan waktu berangkat dan tiba, karyawan dalam melayani penumpang dengan sungguh-sungguh, karyawan cahaya mulya dalam menangani begasi dengan cepat, karyawan dalam membantu kesulitan penumpang, keamanan penumpang selama dalam perjalanan, dalam kuadran B ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang. Untuk item-item keadaan ruangan kendaraan terlihat bersih, karyawan cahaya mulya dapat memahami keinginan penumpang, karyawan Cahaya Mulya Travel menanggapi keluhan penumpang dengan sabar, dalam kuadran C ini dinilai penting oleh penumpang namun kualitas pelayanannya biasa-biasa saja. Untuk item karyawan Cahaya Mulya Travel menanggapi keluhan penumpang dengan sabar, dalam kuadran D dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis penilaian Tingkat Kepentingan (Importance) Dan Kinerja (Performance) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cahaya Mulya Travel Pacitan* . 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. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs Agus Priyono,MM selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Bambang Irawan, M.Si dan Ibu Siti Aliyati, AB, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi in;
5. Bapak Drs. H. Sjamsuri, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
7. Bapak Cahyo Sunandar selaku pimpinan Cahaya Mulya Pacitan beserta seluruh karyawan Cahaya Mulya Group;
8. Orang tua ku tercinta atas kasih sayang dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini dan atas pengorbanan yang tidak ternilai hanya demi kebahagiaan anakmu .

9. Adik-adikku (Anda dan Andi) yang selalu memberikan dorongan semangat dan kebahagiaan;
10. To my sweetheart yang telah memberiku semangat tuk selesaikan skripsiku ini. smoga kita bisa mewujudkan cita-cita kita berdua.
11. Keluarga besar Bapak H. Pornomo, SH yang telah menjadi orang tua kedua di Jember;
12. Keluarga besar Pacitan, Jakarta dan Jember yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuanganku dan keseharianku ( Hendri SE, Willy, Pak Arip SH, Kukuh, Andika, Bowo S.os, Fuad) waktu canda, tawa, curhat dan cerita kalian telah mengisi hidupku. Thank,s telah mau menerimaku dengan segala kekurangan yang kumiliki, semoga kita untuk selamanya.
14. Semua anak-anak kost jawa 6 no 29C (Endah, Nopi, Novi, Ulfi, Setya, Ida, Tita, Wulan, Indah, Rika, Lia, Eri) kalian sudah seperti saudaraku sendiri.
15. Kakak ku (Adit reog, mas Agus mekokSos, Pak Polisi Untung) yang selalu mengajak bercanda dan berbagi serta nasehat bagaimana berbakti
16. Adik dan sahabatku (Risa, Okta, Reni,A.md, Iik,A.md, Ciek, Hari, Safira,SE ,Agnes,SE, Lidya,SE Mr Galih) dan semuanya yang gak bisa aku sebutin, makasih ya atas dorongan Spiritualnya.
17. Temen-temen Manajemen ( Tina batoro katong, Maya, Didin, Ambar, Iza, Pepenk) Akhirnya Kita bisa meraih gelar SE, dan keluarga besar Manajemen 03 Thak,s dan semoga kita sukses dalam mewujudkan cita-cita.

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

Jember, Nopember 2007

Penulis

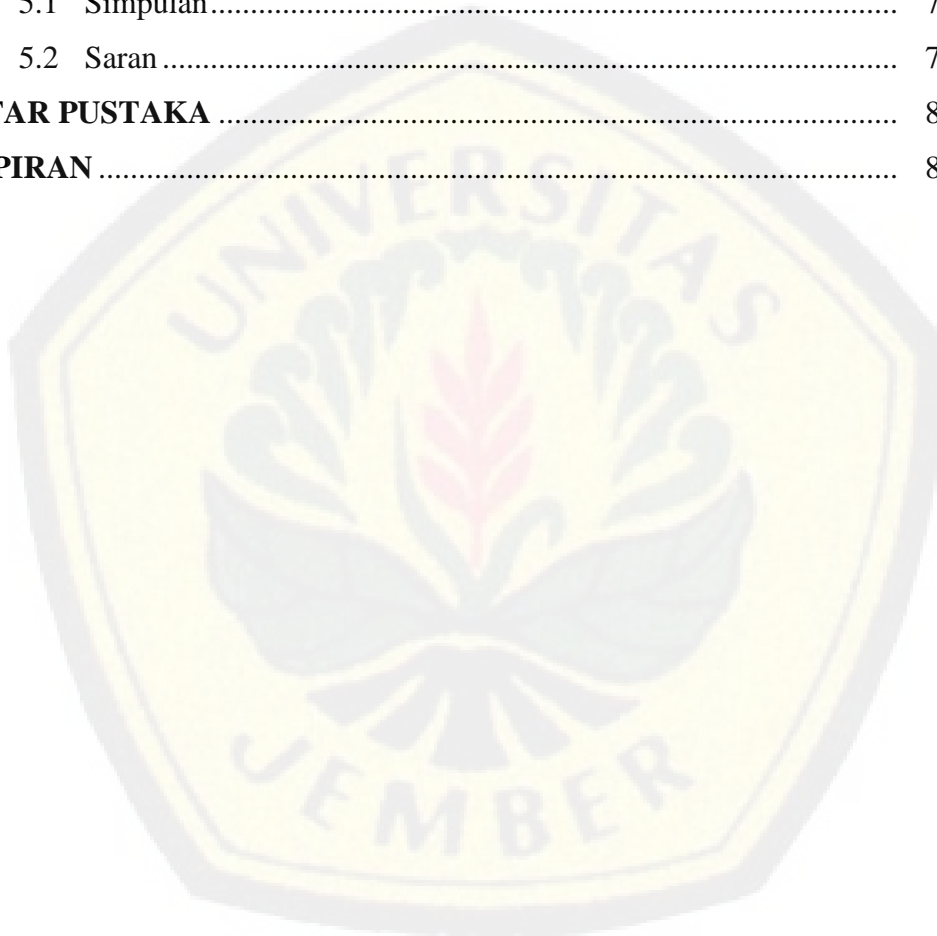


## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	2
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	4
2.2 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran Dan Konsep Pemasaran .....	6
2.1.2 Pengertian Jasa Dan Karakteristik Jasa .....	7
2.1.3 Kualitas Jasa .....	8
2.1.4 Gap Kualitas Jasa .....	10
2.1.5 Faktor-Faktor Penyebab Jasa Buruk .....	14
2.1.6 Harapan dan Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.7 Sistem Jasa Transportasi .....	22

2.1.8 Fungsi dan Fasilitas Transportasi Bagi Karakteristik Jasa.	23
2.1.9 Sistem Transportasi Nasional .....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1 Populasi .....	31
3.2.2 Sampel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3.1 Jenis Data .....	33
3.3.2 Sumber Data .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5 Identifikasi Variabel Variabel .....	33
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.7 Skala pengukuran .....	36
3.8 Uji Validitas Uji Reliabilitas .....	37
3.8.1 Uji Validitas .....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.9 Metode Analisis.....	38
3.10 Alur Pemecahan Masalah.....	41
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Cahaya Mulya Travel Pacitan .....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	43
4.1.3 Aspek Personalia .....	46
4.1.4 Daerah Pemasaran .....	47
4.1.5 Pesaing.....	47
4.1.6 Pelayanan Dan Jasa.....	47
4.2 Karakteristik Responden .....	48
4.3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Analisis Bukti Fisik <i>Tangible</i> .....	54
4.5 Analisis Dimensi Keandalan <i>reliability</i> .....	58

4.6 Analisis Dimensi Daya Tanggap <i>Responsiveness</i> .....	61
4.7 Analisis Dimensi Jaminan <i>Assurance</i> .....	64
4.8 Analisis Dimensi Empati <i>Emphaty</i> .....	67
4.9 Diagram Kartesius .....	73
4.10 Interpretasi Diagram Kartesius .....	74
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>76</b>
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>81</b>



## DAFTAR TABEL

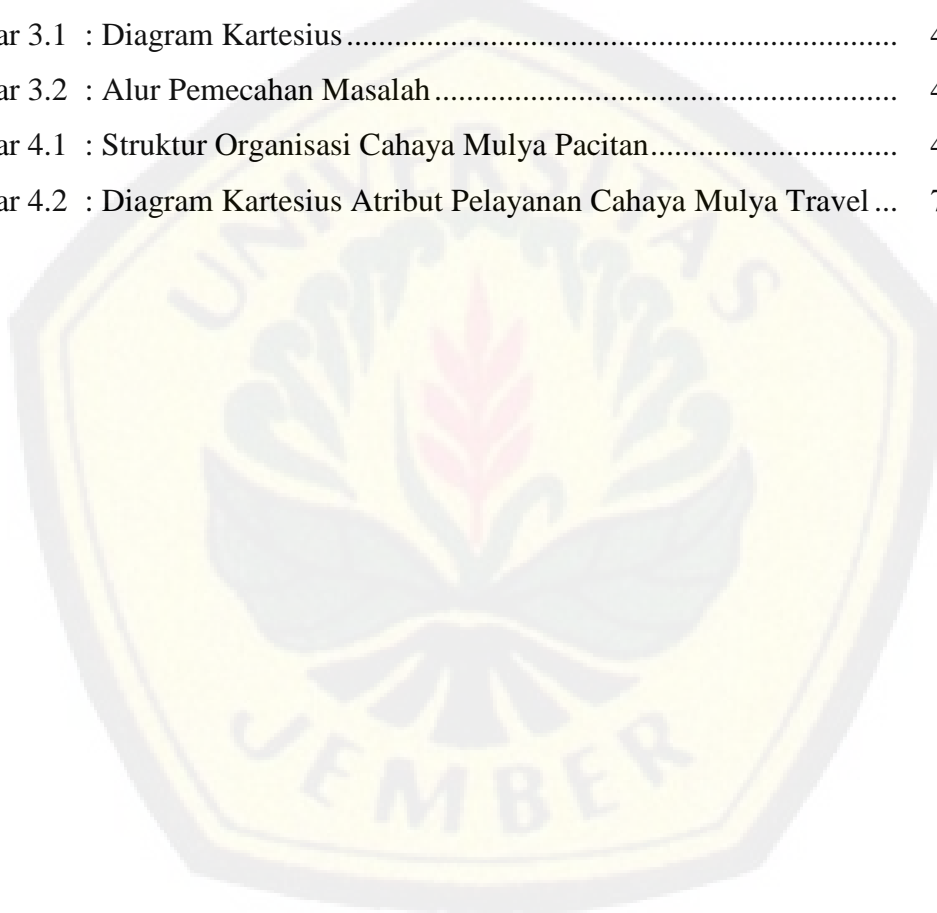
	Halaman
Tabel 4.1 : Tabel Umur Responden .....	48
Tabel 4.2 : Tabel Frekuensi Penggunaan Konsumen .....	49
Tabel 4.3 : Tabel Jenis kelamin Konsumen .....	49
Tabel 4.4 : Tabel Tempat Asal/Domisili Konsumen .....	50
Tabel 4.5 : Tabel Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.6 : Tabel Validitas Instrumen Penelitian Tingkat Kinerja.....	52
Tabel 4.7 : Tabel Reliabilitas Tingkat Kepentingan Konsumen.....	53
Tabel 4.8 : Tabel Reliabilitas Kinerja Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.9 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Kondisi Kendaraan Cahaya Mulya Yang Sudah Memadai .....	54
Tabel 4.10 : Penilaian Kinerja terhadap Kondisi Kendaraan Cahya Mulya Travel Yang Sudah Memadai .....	54
Tabel 4.11 : Penilaian Tingkat kepentingan Terhadap Tempat Duduk .....	
Kendaraan Cahaya Mulya Travel Nyaman dan Luas .....	55
Tabel 4.12 : Penilaian Kinerja Terhadap Tempat Duduk Kendaraan Cahaya Mulya Travel Nyaman Dan Luas .....	55
Tabel 4.13 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Ruangn Kendaraan Cahaya Mulya Travel Terlihat Bersih .....	56
Tabel 4.14 : penilaian Kinerja Terhadap Ruangn kendaraan Cahaya Mulya Travel Terlihat bersih .....	56
Tabel 4.15 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap AC Dalam Kendaraan Cahaya Mulaya Travel Berfungsi Dengan Baik.....	57
Tabel 4.16 : Penilaian Kinerja Terhadap AC Dalam Kendaraan Cahaya Mulya Travel Berfungsi Dengan Baik .....	57
Tabel 4.17 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Berpakaian Bersih Dan Rapi.....	58

Tabel 4.18 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Berpakaian Bersih dan Rapi .....	58
Tabel 4.19 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Jadwal Pemberangkatan Cahaya Mulya Travel Dan Tiba Di Tujuan Tepat Waktu .....	59
Tabel 4.20 : Penilaian Kinerja Terhadap Jadwal pemberangkatan Cahaya Mulya Travel Dan Tiba Ditujuan Tepat Waktu.....	59
Tabel 4.21 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Pemesanan Tiket Cahaya Mulya Travel Dilayani Dengan Cepat .....	60
Tabel 4.22 : Penilaian Kinerja Terhadap Pemesanan Tiket Cahaya Mulya Travel Dilayani Dengan Cepat .....	60
Tabel 4.23 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Melyani Penumpang Dengan Sungguh-sungguh..	61
Tabel 4.24 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Melayani Penumpang Dengan Sungguh-Sungguh.....	61
Tabel 4.25 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel mengerjakan Penanganan Begasi Dengan Cepat..	62
Tabel 4.26 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan cahaya Mulya Travel Mengerjakan Penanganan Begasai Dengan Cepat .....	62
Tabel 4.27 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Mau Membantu Kesulitan Penumpang .....	63
Tabel 4.28 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel mau Membantu Kesulitan Penumpang.....	63
Tabel 4.29 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Penumpang Dengan Jelas .....	64
Tabel 4.30 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan penumpang Dengan Jelas .....	64
Tabel 4.31 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Selama Perjalanan .... Penumpang Merasa Aman.....	65
Tabel 4.32 : Penilaian Kinerja Salama Dalam Perjalanan Penumpang Merasa	

Aman .....	65
Tabel 4.33 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Menguasaia Rute Perjalanan Dan Jalur Alternatifnya Jika Terjadi Kemacetan.....	66
Tabel 4.34 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Menguasai Rute Perjalanan Dan Jalur Altertnatifnya Jika Terjadi Kemacetan.....	66
Tabel 4.35 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Mampu Mengemudikan Kendaraan Dengan Baik	67
Tabel 4.36 : penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Mampu Mengemudikan Kendaraan Dengan Baik .....	67
Tabel 4.37 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Bersikap Ramah dan Sopan Selama Perjalanan ...	68
Tabel 4.38 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Bersikap Ramah dan Sopan Selama Perjalanan .....	68
Tabel 4.39 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Dapat Memahami Keinginan Penumpang .....	69
Tabel 4.40 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Dapat memahami Keinginan Penumpang.....	69
Tabel 4.41 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Menanggapi Keluhan Penumpang Dengan Sabar	70
Tabel 4.42 : Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Menanggapi Keluhan Penumpang Dengan Sabar .....	70
Tabel 4.43 : Hasil Nilai Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepentingan Konsumen Tehadap Pelayanan Cahaya Mulya Travel .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Konsep Inti Pemasaran .....	6
Gambar 2.2 : Model Kualitas Jasa ( Gap Model).....	13
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius .....	40
Gambar 3.2 : Alur Pemecahan Masalah .....	41
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Cahaya Mulya Pacitan.....	44
Gambar 4.2 : Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Cahaya Mulya Travel...	73



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> .....	86
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	94
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	95
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	96
Lampiran 6 Daftar r tabel .....	100

