



**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. An 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 kehadirat 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 Yulisetiari, 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 ini;
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-ank 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
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	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
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	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
BAB 3. METODE PENELITIAN	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
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	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
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	81

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 Ruangan Kendaraan Cahaya Mulya Travel Terlihat Bersih	56
Tabel 4.14 : penilaian Kinerja Terhadap Ruangan kendaraan Cahaya Mulya Travel Terlihat bersih.....	56
Tabel 4.15 : Penilaian Tingkat Kepentingan Terhadap AC Dalam Kendaraan Cahaya Mulya 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 Mengusaia 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 Mengemudiakan Kendaraan Dengan Baik	67
Tabel 4.36 : penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Cahaya Mulya Travel Mampu Mengemudiakan 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