



**Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja  
(*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel  
Cabang Jember**

**Skripsi**

**Oleh :**

**DWI SEPTIYANTO**

**NIM 050810291130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**



**Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja  
(*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel  
Cabang Jember**

**Skripsi**

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

**Oleh :**

**DWI SEPTIYANTO**

**NIM 050810291130**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : DWI SEPTIYANTO  
NIM : 050810291130  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran.  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel Cabang Jember

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

Demikian, pernyataan saya buat atas perhatian dan kebijaksanaanya saya mengucapkan terima kasih.

Jember, 15 Februari 2011  
Yang Menyatakan,

DWI SEPTIYANTO  
NIM. 050810291169

## JUDUL SKRIPSI

### ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN (*IMPORTANCE*) DAN KINERJA (*PERFORMANCE*) KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN : STUDI KASUS CIPAGANTI TRAVEL DI CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DWI SEPTIYANTO

NIM : 050810291130

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

23 Februari 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan  
guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember.

#### Susunan Tim Penguji :

Ketua : Drs. Kamarul Imam, M.Sc. : .....  
NIP. 19480922 198103 1 001

Sekretaris : Drs. Sudaryanto, MBA, PhD : .....  
NIP. 19610209 198603 1 001

Anggota : Drs. Didik Pudjo M., M.S. : .....  
NIP. 19660408 199103 1 001



Mengetahui,  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc  
NIP. 195608311984031002

## TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel Cabang Jember

Nama : Dwi Septiyanto

NIM : 050810291130

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sudaryanto, MBA, PhD  
NIP. 19660408 199103 1 001

Drs. Didik Pudjo, M. , M. S.  
NIP. 19610209 198603 1 001

Mengetahui,

Jurusan/ Program Studi Manajemen

Ketua

Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si.  
NIP. 19661020 1990002 2 001

**PERSEMBAHAN**

***Seuntai Karya Kecil ini Kupersembahkan Untuk :***

***Ayahanda Nanang Ridarto dan Ibunda Almarhumah***

***Susilowati tercinta,***

***yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang***

***serta pengorbanan selama ini;***

***Saudaraku : Kakak dan Adikku yang kucintai dan***

***kusayangi;***

***Almamater tercinta yang telah memberiku cahaya yang  
akan menyinariku dalam mengarungi kehidupan di masa***

***yang akan datang,***

***di mana kelak aku akan menjadi satu di antara***

***beberapa orang yang sukses.***

## MOTTO

SEBENARNYA SEGALA URUSAN ITU ADALAH KEPUNYAAN ALLAH

(Ar-Ra'ad : 31)

SESUNGGUHNYA SHALAT ITU MENCEGAH DARI PERBUATAN KEJI DAN MUNGKAR. DAN ALLAH MENGETAHUI APA YANG KAMU KERJAKAN

(Al-Ankabut : 45)

PEMENANG KEHIDUPAN ADALAH ORANG YANG TETAP SEJUK DI TEMPAT YANG PANAS, YANG TETAP MANIS DI TEMPAT YANG PAHIT, YANG TETAP MERASA TENANG DI TENGAH BADAI, DAN YANG TETAP MEGANDALKAN ALLAH DALAM SEGALA URUSAN

SELAMAT MENGINGAT ALLAH DALAM SITUASI APAPUN, KARENA DENGAN MENGINGAT ALLAH HATI AKAN MENJADI TENANG

## ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul “Analisis Tingkat Kepentingan (*Importance*) dan Kinerja (*Performance*) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel Cabang Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima variabel kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang atau konsumen.

Dari *Importance-Performance Analysis* diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember berkompotensi dalam bidangnya, karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember melayani konsumen dengan sungguh-sungguh, karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember mau membantu kesulitan konsumen, dan kenyamanan konsumen saat perjalanan yang berada di dalam kuadran A, karena tingkat pelaksanaannya belum dapat memuaskan konsumen. Untuk item-item kondisi kendaraan Cipaganti Travel Cabang Jember sudah memadai, fasilitas dalam kendaraan Cipaganti Travel Cabang Jember berfungsi dengan baik, karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember professional dalam menjalankan tugasnya, selama perjalanan konsumen merasa aman, karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember bersikap sopan selama perjalanan, dan karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember menanggapi keluhan konsumen dengan sabar yang berada di dalam kuadran B ini perlu dipertahankan, karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan konsumen. Untuk item-item karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan jelas, karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember menguasai rute perjalanan, dan karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember dapat memahami keinginan konsumen yang berada di dalam kuadran C perlu segera dilakukan perbaikan guna memperbaiki dan menata kembali unsur-unsur yang ada karena masih dianggap kurang penting dan kurang diperhatikan oleh konsumen, dan tingkat pelaksanaannya pun masih dianggap kurang atau biasa-biasa saja. Untuk item karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember berpakaian bersih dan rapi, konsumsi yang disediakan Cipaganti Travel Cabang Jember sudah memadai, dan karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember selalu bersikap ramah ketika memberikan



pelayanan yang berada di dalam kuadran D dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan anggapan konsumen bahwa hal itu kurang penting, tetapi pihak Cipaganti Travel Cabang Jember berusaha memberikan layanan yang cukup baik, sehingga konsumen telah merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan.

**Kata kunci** : Variabel kualitas pelayanan, *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 : Studi Kasus Pada Cipaganti Travel Cabang 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 Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Sudaryanto, MBA, PhD selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Didik Pudjo M.,M.S. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Bapak Drs. Kamarul Imam, M.Sc. selaku Ketua Tim Penguji, yang telah membantu saran agar skripsi ini menjadi lebih sempurna;
5. Bapak Andhika Danang selaku pimpinan beserta seluruh karyawan Cipaganti Travel Cabang Jember;
6. Orang tuaku tercinta atas kasih sayang dan kesabarannya dalam mendidik anakmu ini serta pengorbanan yang tidak ternilai demi kebahagiaan anakmu;
7. Kakakku Ari Widio Susanto dan adikku Wahyu Putri Utami yang selalu memberikan dorongan semangat dan kebahagiaan;
8. Keluarga besar di Ngopak, Pasuruan yang selalu memberi dorongan untuk menjadi orang yang berguna dan bermanfaat bagi masyarakat;
9. Keluarga besar Unit Pasar Tegal Besar Jember (Bapak Mustaji, Bapak Sale, Bapak Tulus, Bapak Marjuki, Arief, dan Yunik) tempat saya bekerja, yang banyak memberikan nasihat bagi penulis;

10. Sahabat-sahabatku manajemen 05 (Amrul, Elok, Yoga, One, Kas, Labib, Deni, Mas Yuli, Mbak Linda), dan keluarga besar manajemen 05 thanks dan semoga kita sukses dalam mewujudkan cita-cita;
11. Teman-teman KMPE (Komunitas Mahasiswa Parkiran Ekonomi Universitas Jember), terima kasih atas semangat dan dukungannya;
12. To my sweetheart ( *ndut* ), terima kasih sudah menjadi semangatku selama penulisan skripsi ini. Semoga ke depan kita saling mendoakan agar tetap bersama selamanya, amin.

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

Jember, 15 Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN TANDA PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	4
2.2 Definisi Jasa .....	4
2.3 Ruang Lingkup Jasa .....	5
2.4 Pengertian Kualitas Jasa.....	6
2.5 Harapan Pelanggan .....	7
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.7 Sistem Transportasi Nasional.....	12
2.8 Kerangka Konseptual .....	16
2.9 Penelitian Sebelumnya .....	18

<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Rancangan penelitian.....	20
3.2 Populasi dan sampel .....	20
3.2.1 Populasi .....	20
3.2.2 Sampel .....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4.1 Jenis Data .....	22
3.4.2 Sumber Data.....	22
3.5 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	22
3.5.1 Identifikasi Operasional Variabel.....	22
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6 Teknik Pengukuran Data .....	25
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.8 Metode Analisis Data .....	27
3.9 Alur Pemecahan Masalah.....	30
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.2 Struktur Organisasi .....	33
4.2.1 Struktur Organisasi .....	33
4.2.2 Job Discription .....	35
4.3 Personalia Perusahaan.....	37
4.4 Daerah Pemasaran .....	38
4.5 Pesaing .....	38
4.6 Karakteristik Responden .....	38
4.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
4.8 Analisis Data dan Pembahasan.....	43

4.8.1 Analisis Indikator Dominan Setiap Variabel.....	43
4.8.2 Posisi Variabel Kualitas Layanan.....	44
4.8.3 Pembahasan .....	47
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel 4.1 : Tabel Umur Responden.....	39
Tabel 4.2 : Tabel Frekuensi Penggunaan Konsumen.....	39
Tabel 4.3 : Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	40
Tabel 4.4 : Tabel Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	41
Tabel 4.5 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	42
Tabel 4.6 : Tabel Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	42
Tabel 4.7 : Tabel Indikator Dominan Setiap Variabel Kinerja Layanan.....	43
Tabel 4.8 : Tabel Indikator Dominan Setiap Variabel Tingkat Kepentingan.....	43
Tabel 4.9 : Tabel Nilai Kualitas yang Terdiri Dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pada Masing-masing Item Indikator Setiap Variabel.....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3.1 : Diagram Kartesius.....	28
Gambar 3.2 : Alur Pemecahan Masalah.....	30
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Cipaganti Travel Cabang Jember.....	34
Gambar 4.2 : Diagram Kartesius (Aplikasi Posisi Variabel Kualitas Layanan pada Cipaganti Travel Cabang Jember).....	45

