

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ DI STASIUN  
BESAR YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri**



**CESARIUS YEDIKO KORENGKENG**

**14 06 07708**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir berjudul

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN TRIZ DI STASIUN BESAR YOGYAKARTA**

yang disusun oleh

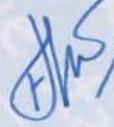
**Cesarius Yediko Korengkeng**

14 06 07708

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 18 Juli 2018

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Brilliantanta Budi Nugraha, S.T., M.T.

DM. Ratna Tungga D, S.Si., M.T.

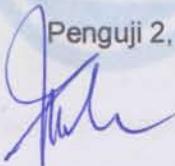
Tim Penguji,

Penguji 1,



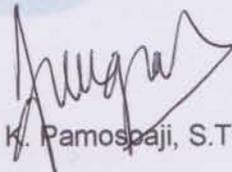
Brilliantanta Budi Nugraha, S.T., M.T.

Penguji 2,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Penguji 3,



Anugrah K. Pamospaji, S.T., M.T.

Yogyakarta, 18 Juli 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cesarius Yediko Korengkeng

NPM : 14 06 07708

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* dan TRIZ di Stasiun Besar Yogyakarta" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2017/2018 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-sebenarnya.

Yogyakarta, 18 Juli 2018

Yang menyatakan,



Cesarius Yediko Korengkeng

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan atas penyertaan dan kuasa-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat kesarjanaan pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Maha Penyayang.
2. Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Brilianta Budi Nugraha, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan saran selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. DM. Ratna Tungga Dewa, S.Si., M.T selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
6. Orang tua dan keluarga yang berada di bumi maupun di surga.
7. Anggra, Novi, Dimas, Bagas, Aji, Jati, Mike, yang selalu menemani dan membantu selama kuliah.
8. Keluarga Elli.
9. Pacar yang selalu menemani dan memberi dukungan.
10. Teman – teman Teknik Industri 2014 dan semua pihak yang mendukung dan membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca dan sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dituliskan. Hasil Tugas Akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, Penulis berharap segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi menghasilkan penelitian yang lebih baik. Terima kasih.

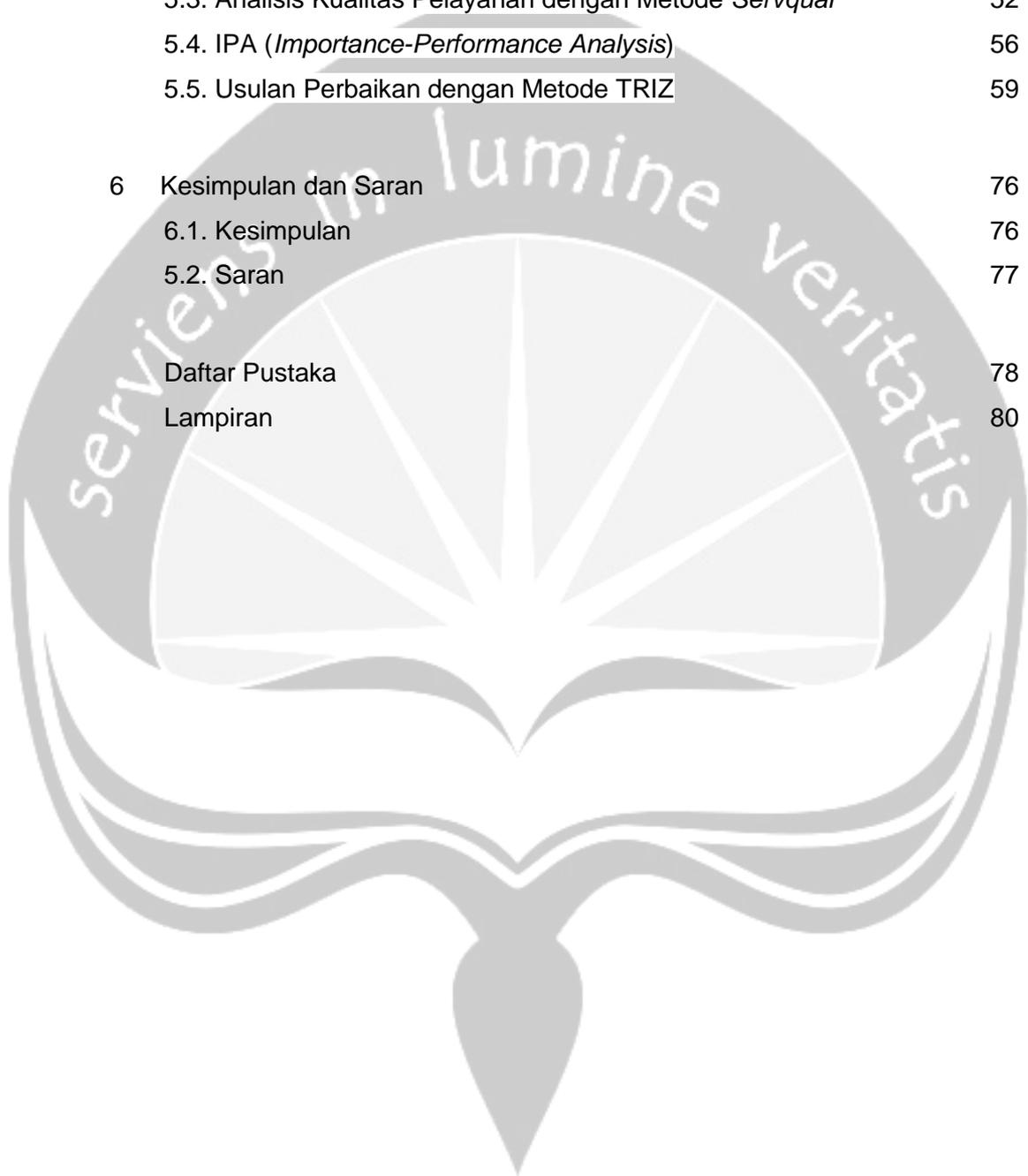
Yogyakarta, 5 Juli 2018

Cesarius Yediko Korengkeng

## DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	HALAMAN JUDUL	i
	HALAMAN PENGESAHAN	ii
	PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
	KATA PENGANTAR	iv
	DAFTAR ISI	v
	DAFTAR GAMBAR	vii
	DAFTAR TABEL	viii
	DAFTAR LAMPIRAN	x
	INTISARI	xii
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
	2.1. Tinjauan Pustaka	4
	2.2. Landasan Teori	6
3	Metodologi Penelitian	26
	3.1. Tahap Pendahuluan	27
	3.2. Tahap Pengumpulan Data	29
	3.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data	30
	3.4. Kesimpulan dan Saran	29
4	Profil Perusahaan dan Data	32
	4.1. Tinjauan Tentang PT Kereta Api Indonesia	32
	4.2. Tinjauan Tentang Daerah Operasi 6 Yogyakarta	34
	4.3. Pengumpulan Data	35

5	Analisis dan Pembahasan Data	44
	5.1. Pengujian Kuesioner	44
	5.2. Analisis Karakteristik Responden	49
	5.3. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>Servqual</i>	52
	5.4. IPA ( <i>Importance-Performance Analysis</i> )	56
	5.5. Usulan Perbaikan dengan Metode TRIZ	59
6	Kesimpulan dan Saran	76
	6.1. Kesimpulan	76
	6.2. Saran	77
	Daftar Pustaka	78
	Lampiran	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hubungan Antar Gap	10
Gambar 2.2. <i>Importance-Performance Matrix</i>	15
Gambar 2.3. Langkah Penerapan Metode TRIZ	25
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	26
Gambar 4.1. Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)	32
Gambar 4.2. Nilai Utama PT Kereta Api Indonesia (Persero)	33
Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Frekuensi Keberangkatan	52
Gambar 5.5. <i>Importance-Performance Matrix</i>	57
Gambar 5.6. Usulan Tata Letak Papan Petunjuk Denah/ <i>Layout</i> Stasiun	70
Gambar 5.7. Kondisi Awal Penempatan LCD	71
Gambar 5.8. Usulan Perubahan Penempatan LCD	71
Gambar 5.9. Usulan Penambahan Kursi Pada Ruang Tunggu	74
Gambar 5.10. Usulan Penambahan Fasilitas Kesehatan pada Ruang Tunggu	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala <i>Likert</i>	12
Tabel 2.2. 39 Parameter Teknik	16
Tabel 4.1. Atribut Pelayanan Jasa	35
Tabel 4.2. Skala <i>Likert</i> pada Penelitian	38
Tabel 4.3. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4. Data Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.5. Data Responden berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6. Data Responden berdasarkan Frekuensi Keberangkatan	40
Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Persepsi Responden	40
Tabel 4.8. Frekuensi Jawaban Harapan Responden	41
Tabel 4.9. Frekuensi Jawaban Kepentingan Responden	42
Tabel 5.1. Uji Validitas Persepsi	44
Tabel 5.2. Uji Validitas Harapan	45
Tabel 5.3. Uji Validitas Kepentingan	46
Tabel 5.4. Uji Reliabilitas Persepsi	48
Tabel 5.5. Uji Reliabilitas Harapan	48
Tabel 5.6. Uji Reliabilitas Kepentingan	48
Tabel 5.7. Hasil Perhitungan Gap 5	52
Tabel 5.8. Gap Atribut Pelayanan (Setelah diurutkan)	54
Tabel 5.9. Gap berdasarkan Dimensi Kualitas	55
Tabel 5.10. Gap berdasarkan Dimensi Kualitas (Setelah diurutkan)	55
Tabel 5.11. Gap Keseluruhan	55
Tabel 5.12. Rata-rata Persepsi dan Kepentingan	56
Tabel 5.13. Prioritas Perbaikan Atribut Pelayanan	60
Tabel 5.14. Solusi awal Perbaikan	61
Tabel 5.15. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 1	62
Tabel 5.16. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 2	63
Tabel 5.17. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 3	64
Tabel 5.18. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 4	65
Tabel 5.19. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 5	65
Tabel 5.20. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 6	66
Tabel 5.21. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 7	67
Tabel 5.22. <i>Improving</i> dan <i>Worsing Feature</i> Prioritas 8	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Persepsi)	81
Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Harapan)	83
Lampiran 3: Tabulasi Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan)	85
Lampiran 4: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Persepsi)	87
Lampiran 5: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Harapan)	92
Lampiran 6: Tabulasi Kuesioner Lanjutan (Kepentingan)	97
Lampiran 7: Data Responden	102
Lampiran 8: Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi)	105
Lampiran 9: Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan)	106
Lampiran 10: Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan)	107
Lampiran 11: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi <i>Tangible</i> )	108
Lampiran 12: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi <i>Reliability</i> )	109
Lampiran 13: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi <i>Responsiveness</i> )	110
Lampiran 14: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi <i>Assurance</i> )	111
Lampiran 15: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Persepsi - Dimensi <i>Empathy</i> )	112
Lampiran 16: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi <i>Tangible</i> )	113
Lampiran 17: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi <i>Reliability</i> )	114
Lampiran 18: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi <i>Responsiveness</i> )	115
Lampiran 19: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi <i>Assurance</i> )	116
Lampiran 20: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Harapan - Dimensi <i>Empathy</i> )	117
Lampiran 21: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan - Dimensi <i>Tangible</i> )	118

Lampiran 22: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan - Dimensi <i>Reliability</i> )	119
Lampiran 23: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan - Dimensi <i>Responsiveness</i> )	120
Lampiran 24: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan - Dimensi <i>Assurance</i> )	121
Lampiran 25: Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan (Kepentingan - Dimensi <i>Empathy</i> )	122
Lampiran 26: Matriks Kontradiksi	123
Lampiran 27: Kuesioner Penelitian	126
Lampiran 28: Dokumentasi	131



## INTISARI

Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting dilakukan oleh penyedia jasa transportasi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Stasiun Besar Yogyakarta sebagai perusahaan penyedia pelayanan jasa kereta api di Kota Yogyakarta harus senantiasa untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut pelayanan pada Stasiun Besar Yogyakarta berdasarkan 5 dimensi *Servqual* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Menganalisis tingkat kepuasan berdasarkan *Gap* tingkat persepsi dan harapan dari calon penumpang. Menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan serta memberikan usulan perbaikan kepada pihak Stasiun Besar Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 26 atribut pelayanan besarnya *Gap* yang terjadi pada dimensi *tangibles* adalah sebesar -0,51758, dimensi *Reliability* sebesar -0,46, dimensi *Responsiveness* sebesar -0,52821, dimensi *Assurance* sebesar -0,62308 dan dimensi *Empathy* sebesar -0,53077. Semua atribut mempunyai nilai GAP negatif, sehingga dapat diartikan semua atribut belum memuaskan calon penumpang. Berdasarkan hasil dari *Importance-Performance Analysis*, atribut pelayanan yang menjadi prioritas tinggi (utama) untuk dilakukan perbaikan adalah atribut RES 3, T3, E4, T6 dan T4. Sedangkan atribut yang menjadi prioritas rendah adalah atribut A4, A3 dan A1.

Usulan perbaikan yang dilakukan antara lain penambahan petugas *customer service* pada area ruang tunggu, penambahan jumlah tempat duduk pada area ruang tunggu, menambah dan mengubah tata letak papan petunjuk informasi mengenai denah/*layout* stasiun ke titik yang dianggap strategis, mengubah tata letak LCD pada ruang reservasi yang memuat ketersediaan kursi pada kereta api, petugas kebersihan harus lebih memperhatikan kebersihan toilet, menempatkan fasilitas kesehatan pada area ruang tunggu dan memberikan pelatihan kepada petugas stasiun mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : Kualitas, Jasa, *Servqual*, *Importance-Performance Analysis*, TRIZ