

**PERBEDAAN ANTARA KINERJA DAN HARAPAN DARI KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI TEMPAT *GYM***

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana**

**(S1) Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh :**

**Erico Phillipus**

**15 03 21788**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

**No. 238/J/I**

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 6 Mei 2020 dengan susunan pengujian sebagai berikut:

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Drs. Didit Krisnadewara, MM        | Ketua Penguji |
| 2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.     | Anggota       |
| 3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. | Anggota       |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Erico Phillipus  
NPM : 150321788

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

**Skripsi**

**PERBEDAAN ANTARA KINERJA DAN HARAPAN DARI KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI TEMPAT *GYM***

**yang dipersiapkan dan disusun oleh**

**Erico Phillipus**

**NPM : 15 03 21788**

**telah dipertahankan di depan panitia penguji**

**pada tanggal**

**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima**

**sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi**

**(S1) Program Studi Manajemen**

**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

**Anggota Panitia Penguji**

**Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc.**

**Budi Suprpto, MBA, Ph.D.**

**Drs. Didit Krisnadewara, MM.**

**Yogyakarta,**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Budi Suprpto, MBA, Ph.D.**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PERBEDAAN ANTARA KINERJA DAN HARAPAN DARI KUALITAS  
PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI TEMPAT *GYM***

Benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan, baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa tugas akhir Saya merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Maret 2020

Yang menyatakan

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tujuan dari penulisan Skripsi dengan judul “ PERBEDAAN ANTARA KINERJA DAN HARAPAN DARI KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI TEMPAT *GYM* “ adalah untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi Program Strata- 1 ( S- 1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Program Studi Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak- pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, antara lain :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberi berkat, kekuatan, serta pemyetaanNya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika yang telah memberikan sertifikasi ini sebagai wakil dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Gabriella Hanny Kusuma, SE., M. Sc. , selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk

memberikan petunjuk, arahan, dan membimbing selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh dosen Program Studi Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik dan membagikan ilmu kepada penulis.
6. Rekan- rekan yang telah memberikan semangat dan saran dalam proses pelaksanaan skripsi, yaitu : Kevin, Vian, Edo, Enrico. Terkhusus untuk Jojo dan Yossi yang telah mendampingi saya di waktu – waktu krusial dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teman- teman Fakultas Ekonomi angkatan 2015 yang sudah membantu saya dalam mengikuti proses pembelajaran kuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Kedua orang tua, adik, serta seluruh keluarga saya ( Ii, Akong, Ema ) yang telah membantu dalam segala hal, mendukung, memberi semangat dan saran, serta mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Istri saya Kesia Josephlien Limanto, dan anak saya Innosensius Eliezer Praveen Phillipus yang selalu mendampingi, memberi semangat, mendukung secara penuh , serta menjadi motivasi terbesar saya untuk menyelesaikan perencangan skripsi ini sampai akhir.

10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dan bantuan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik maupun saran yang membangun kesempurnaan tugas akhir ini.



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan kinerja dan harapan dari kualitas layanan, data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Kuesioner disebarakan secara manual / *offline* dengan jumlah responden mencapai 150 orang dengan Teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis uji beda *independent sample t test* untuk menguji apakah ada perbedaan dari kinerja dan harapan di kualitas layanan dengan dimensi – dimensi pada metode *servqual* di tempat *gym Excel Fitness Centre*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kinerja dan harapan dalam kualitas layanan di tempat *gym Excel Fitness Centre* di semua dimensinya.

**Kata kunci : Kualitas layanan ( kinerja dan Harapan ), *servqual*, tempat *gym*.**

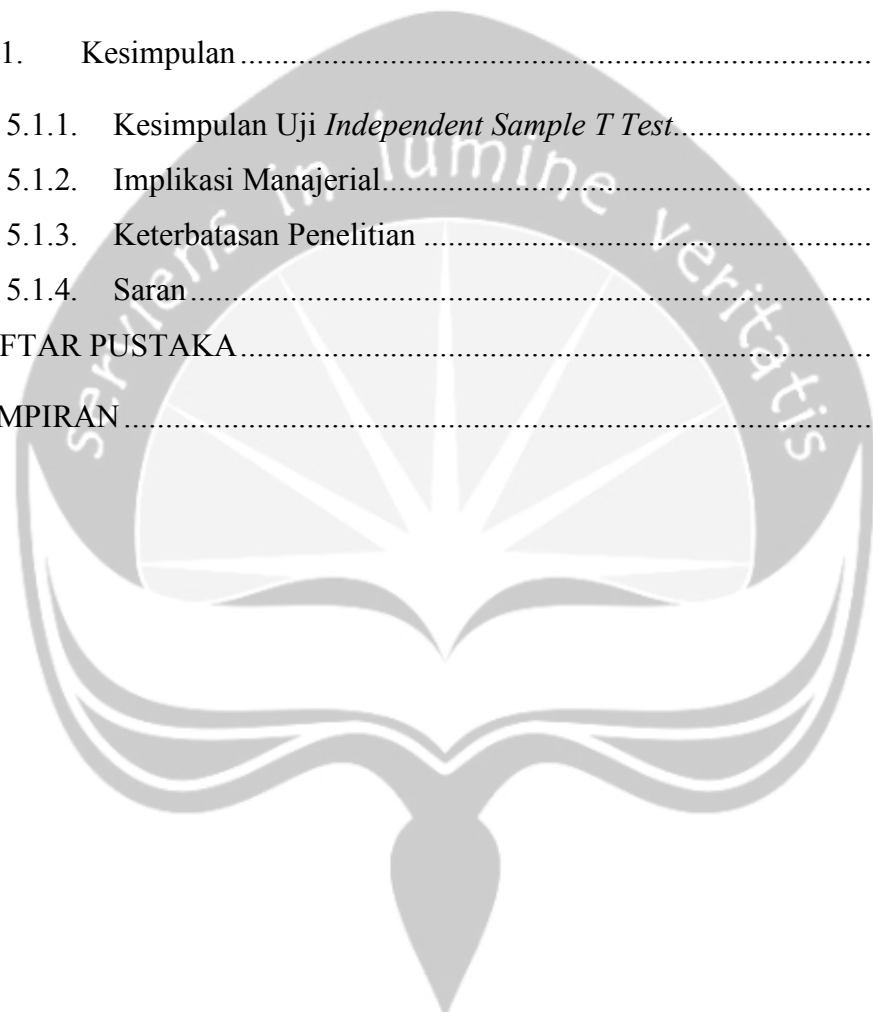


## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan Penelitian.....	19
1.4. Batasan Penelitian.....	19
1.5. Manfaat Penelitian.....	19
1.6. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II.....	22
2.1. Landasan Teori.....	22
2.1.1. Pengertian Kualitas.....	22
2.1.2. Standarisasi Kualitas Layanan.....	23
2.1.3. <i>Servqual</i> Model.....	25
2.1.4. Kualitas.....	26
2.1.5. Menejemen Kualitas.....	27

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3.	Model Kerangka Penelitian dan Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1.	Model Kerangka Penelitian .....	31
BAB III	.....	32
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	32
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.	Sampel Penelitian.....	34
3.4.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	34
3.5.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.5.1.	Tempat Penelitian.....	35
3.5.2.	Waktu Penelitian .....	35
3.6.	Definisi Operasional.....	35
3.7.	Metode Analisis Data .....	42
3.7.1.	Uji Validitas .....	43
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	46
3.7.3.	Analisis <i>Independent Sample t test</i> .....	47
3.7.4.	Analisis Data Deskriptif .....	48
3.8.	Kriteria Objek .....	49
BAB IV	.....	50
4.1.	Karakteristik Responden .....	50
4.2.	Hasil Uji Beda <i>Independent Sample t Test</i> .....	54
4.2.1.	Kinerja dan Harapan dengan Masing – Masing Dimensi Servqual ..	54
4.2.2.	Kinerja dan Harapan dengan Keseluruhan Dimensi Servqual.....	55
4.3.	Pembahasan .....	56
4.3.1.	Perbandingan Kinerja dan Harapan dalam Dimensi <i>Tangibels</i> .....	57
4.3.2.	Perbandingan Kinerja dan Harapan dalam Dimensi <i>Reliability</i> .....	57

4.3.3.	Perbandingan Kinerja Dan Harapan dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	57
4.3.4.	Perbandingan Kinerja Dan Harapan dalam Dimensi <i>Assurance</i> .....	58
4.3.5.	Perbandingan Kinerja Dan Harapan dalam Dimensi <i>Empathy</i> .....	58
4.3.6.	Perbandingan Kinerja Dan Harapan Dengan Keseluruhan Dimensi	59
BAB V	.....	60
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.1.1.	Kesimpulan Uji <i>Independent Sample T Test</i> .....	60
5.1.2.	Implikasi Manajerial.....	61
5.1.3.	Keterbatasan Penelitian .....	68
5.1.4.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	.....	69
LAMPIRAN	.....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	36
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> .....	44
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	44
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	45
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	45
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	46
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.10 Jumlah Responden Tempat <i>fitness</i> di Purwokerto Berdasarkan Umur Pada Tahun 2019 .....	52
Tabel 4.11 Jumlah Responden Tempat <i>Fitness</i> di Purwokerto Berdasarkan Pekerjaan Pada Tahun 2019 .....	53
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Beda <i>Independent Sample T Test</i> Kinerja dan Harapan Dengan Masing – masing Dimensi <i>Servqual</i> .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Beda <i>Independent Sample T Test</i> Kinerja dan Harapan Dengan Keseluruhan Dimensi <i>Servqual</i> .....	56