

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DI *LOTTE MART*
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Teknik Industri



Oleh:

VICTORIA BINTANG WARDANI

10 06 06295

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI LOTTE MART SEMARANG

Disusun Oleh:

Victoria Bintang Wardani

10 06 06295

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

pada Tanggal : 24 Juni 2014

Pembimbing I,

Baju Bawono, S.T., M.T.

Tim Penguji

Penguji I,

Baju Bawono, S.T., M.T.

Penguji II,

The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng

Penguji III,

Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.

Yogyakarta, 24 Juni 2014

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

Dr. A. Teguh Siswantoro

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Victoria Bintang Wardani

NPM : 10 06 06295

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Servqual Di *Lotte Mart* Semarang" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2013/2014 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-benarnya.

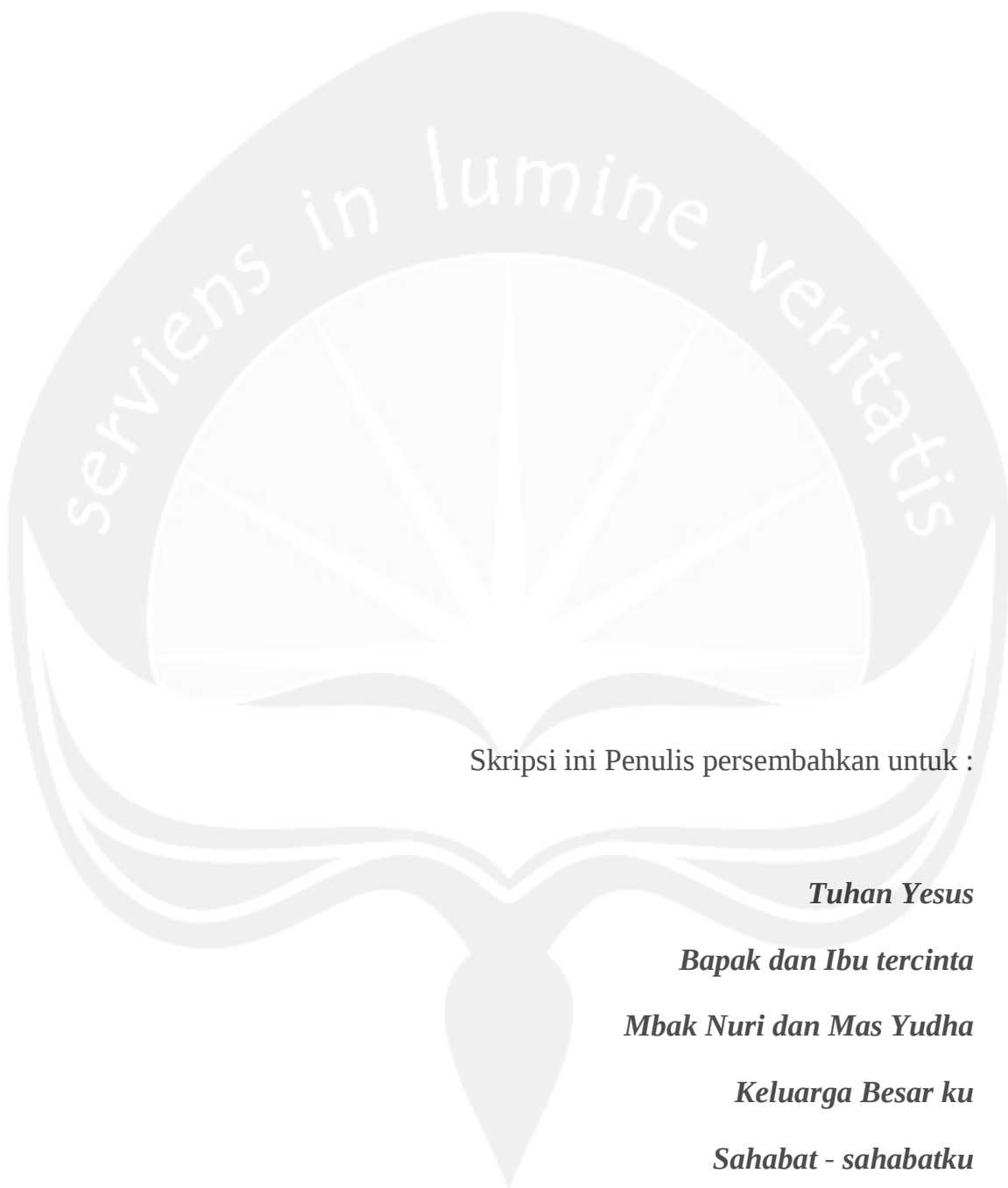
Yogyakarta, 10 Juli 2014

Yang menyatakan,




Victoria Bintang Wardani

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini Penulis persembahkan untuk :

Tuhan Yesus

Bapak dan Ibu tercinta

Mbak Nuri dan Mas Yudha

Keluarga Besar ku

Sahabat - sahabatku

Teman-teman TI 2010

seperjuangan ...

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Yosef Daryanto, S.T., M.Sc. selaku Ketua Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sangat baik hati dan sabar telah meluangkan waktu, pikiran, dan memberi masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima Kasih juga atas semangat dan dukungannya.
4. Segenap Dosen Prodi Teknik Industri yang sudah memberikan ilmu, bimbingan, dan masukan-masukan yang berguna sehingga penulis memperoleh cukup ilmu dan pengalaman sampai saat ini.
5. Bapak Poernomo Hantoro dan seluruh karyawan *Lotte Mart* Semarang Indonesia yang telah membantu pengerjaan tugas akhir ini dalam pengumpulan data sampai memberikan keterangan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan semangat.
7. Mbak Nuri dan Mas Yudha dan seluruh keluarga besar tercinta yang telah memberi semangat dan dukungan.
8. Seren Angriani Simanjuntak dan Gatot Sugiarto terimakasih bro untuk semua dukungan, kegalauan dan kegilaan kita selama kuliah ini.

9. Yustina, Desty, dan Rosa sahabat-sahabat terbaikku terima kasih jengskiku untuk persahabatan, semangat dan dukungannya.
10. Teman-teman KKN UAJY 64 Mendak, terima kasih untuk dukungan dan semangatnya.
11. Teman-teman seperjuangan di Teknik Industri 2010 yang telah membantu dan selalu memberi semangat.
12. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

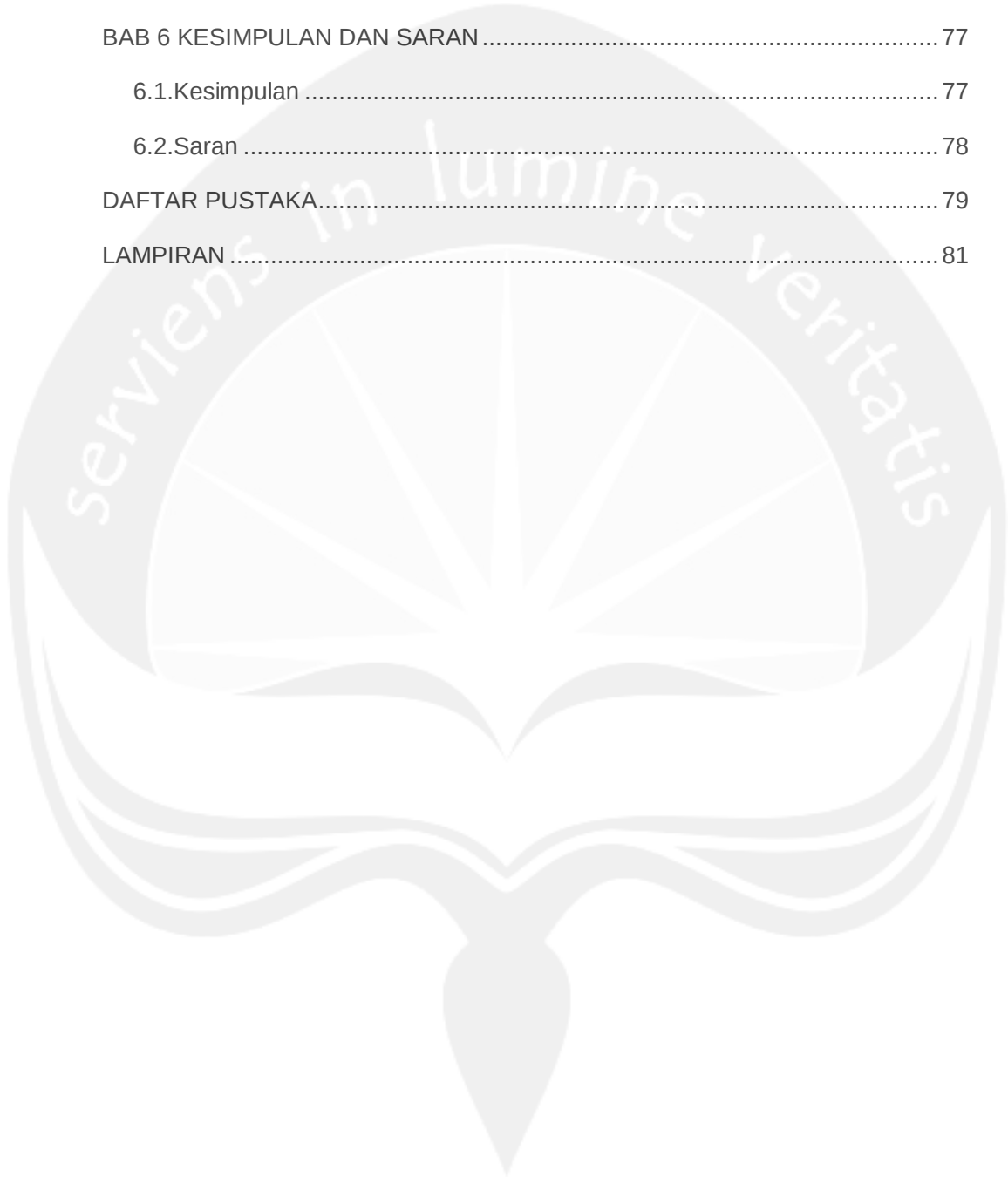
Yogyakarta, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Batasan masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	30
BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA	36
4.1.Profil Perusahaan.....	36
4.2.Data	40
BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
5.1.Pengujian Kuisisioner	49
5.2.Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual.....	52

5.3. Analisis Faktor Pengaruh Kualitas Layanan	59
5.4. Usulan Perbaikan Dengan Metode FishBone	64
5.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	77
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Model of Service Quality Gap</i>	21
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	30
Gambar 4.1. Logo <i>Lotte Mart</i>	38
Gambar 4.2. Arti Logo <i>Lotte Mart</i>	38
Gambar 4.3. Penawaran Produk Di <i>Website Lotte Mart</i>	39
Gambar 4.4. <i>Pie Chart</i> Data Karakteristik Jenis Kelamin	45
Gambar 4.5. <i>Pie Chart</i> Data Karakteristik Jenis Pekerjaan	46
Gambar 4.6. <i>Pie Chart</i> Data Karakteristik Frekuensi Kunjungan.....	47
Gambar 5.1. <i>FishBone</i> Diagram Atribut P7T.....	64
Gambar 5.2. <i>FishBone</i> Diagram Atribut P14RP	65
Gambar 5.3. <i>FishBone</i> Diagram Atribut P12RP	66
Gambar 5.4. <i>FishBone</i> Diagram Atribut P23E.....	67
Gambar 5.5 <i>FishBone</i> Diagram Atribut P18A.....	68

DAFTAR TABEL

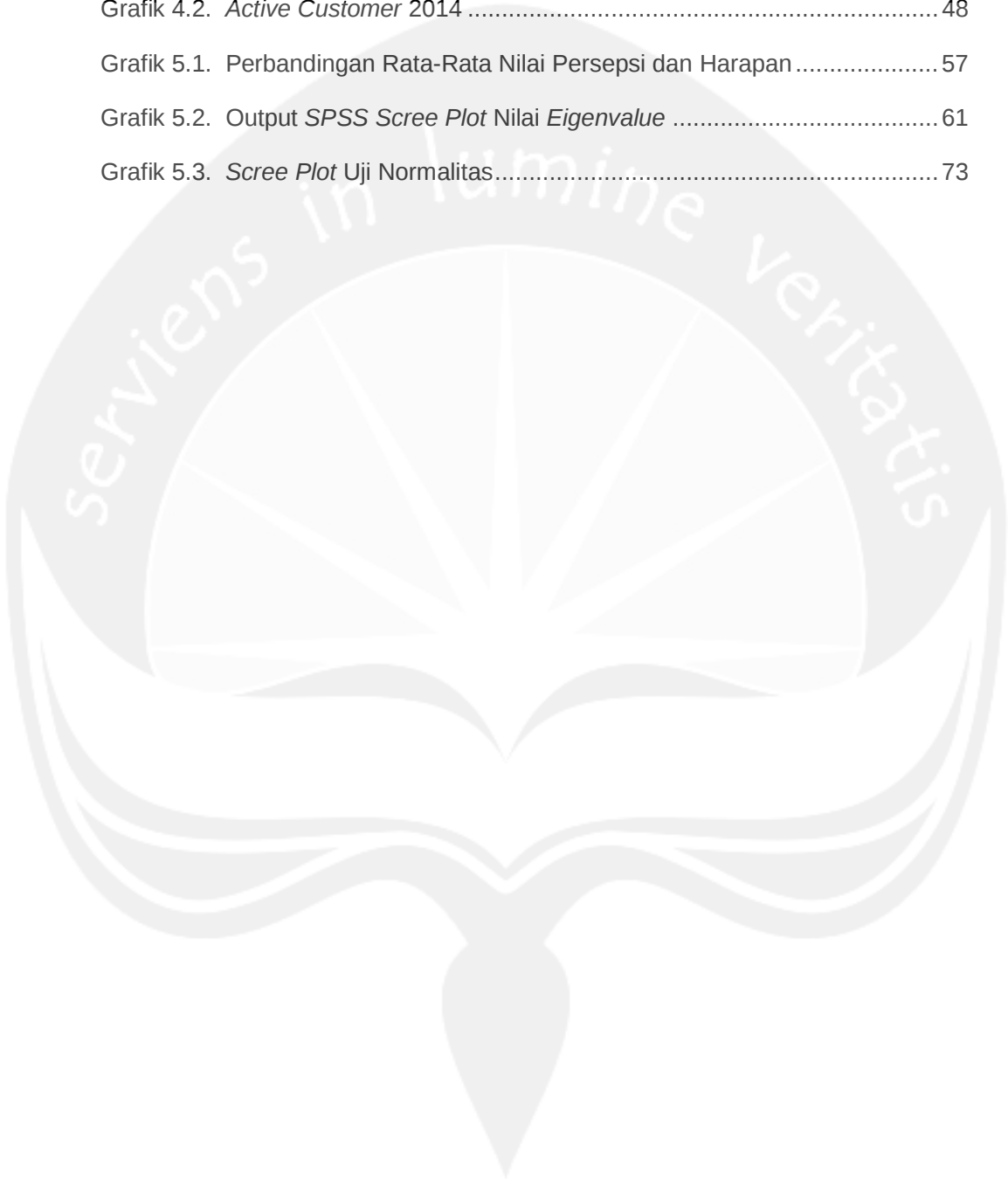
Tabel 4.1. Identifikasi Atribut dan Kode Servqual.....	41
Tabel 4.2. Identifikasi Atribut dan Kode Loyalitas dan Program	42
Tabel 4.3. Skala Pengukuran Dalam Penelitian	43
Tabel 4.4. Data Karakteristik Berdasar Jenis Kelamin	45
Tabel 4.5. Data Karakteristik Berdasar Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.6. Data Karakteristik Berdasar Frekuensi Kunjungan	46
Tabel 5.1. Hasil Pengujian Validitas Kuisiomer (Servqual).....	49
Tabel 5.2. Hasil Pengujian Validitas Kuisiomer (Loyalitas Pelanggan).....	50
Tabel 5.3. Hasil Pengujian Validitas Kuisiomer (Program Pendukung)	50
Tabel 5.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuisiomer	52
Tabel 5.5. Hasil Perhitungan Rata-Rata Jawaban Persepsi Pelanggan.....	52
Tabel 5.6. Hasil Perhitungan Rata-Rata Jawaban Harapan Pelanggan	53
Tabel 5.7. Hasil Perhitungan <i>Gap</i> 5	54
Tabel 5.8. Urutan <i>Gap</i> Tiap Atribut Dari <i>Gap</i> Terbesar sampai Terkecil	55
Tabel 5.9. Urutan <i>Gap</i> Tiap Dimensi Dari <i>Gap</i> Terbesar sampai Terkecil.....	57
Tabel 5.10. Hasil Kecukupan Data.....	59
Tabel 5.11. Hasil Korelasi Antar Variabel.....	60
Tabel 5.12. Nilai <i>Eigenvalue</i>	60
Tabel 5.13. Hasil Perhitungan Nilai R dan SEE	70
Tabel 5.14. Hasil Perhitungan Uji F	70
Tabel 5.15. Hasil Perhitungan Uji t.....	71
Tabel 5.16. Kemungkinan Hasil Perhitungan Skala Loyalitas	72
Tabel 5.17. Hasil Perhitungan Uji Multikoloneritas	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1. Metode Servqual.....	21
Rumus 2.2. Uji Validitas.....	22
Rumus 2.3. Uji Reliabilitas	23
Rumus 2.4. Model Analisis Faktor	24
Rumus 2.5. Model Notasi Matrik Analisis Faktor.....	24
Rumus 2.6. Loading Variabel.....	25
Rumus 2.7. Uji KMO	25
Rumus 2.8. Uji <i>Barlett Test</i>	26
Rumus 2.9. Uji Korelasi	26
Rumus 2.10. Model Analisis Regresi Berganda.....	26
Rumus 4.1. Penentuan Sampel	43

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. <i>Active Customer</i> 2013	47
Grafik 4.2. <i>Active Customer</i> 2014	48
Grafik 5.1. Perbandingan Rata-Rata Nilai Persepsi dan Harapan	57
Grafik 5.2. Output SPSS <i>Scree Plot</i> Nilai <i>Eigenvalue</i>	61
Grafik 5.3. <i>Scree Plot</i> Uji Normalitas.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuisisioner Awal

Lampiran 2 Data Kuisisioner Lanjutan

Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Hasil Perhitungan Metode Servqual

Lampiran 5 Output SPSS Analisis Faktor

Lampiran 6 Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Gambar Keadaan Fisik *Lotte Mart*

Lampiran 8 Gambar Keadaan Pelayanan dan Kinerja Karyawan di *Lotte Mart*

Lampiran 9 Gambar Pengisian Kuisisioner di *Lotte Mart*

Lampiran 10 Tabel r

Lampiran 11 Tabel t

Lampiran 12 Kuisisioner Awal

Lampiran 13 Kuisisioner Lanjutan

Lampiran 14 Surat Keterangan Melakukan Penelitian

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI LOTTE MART SEMARANG

Disusun Oleh:

Victoria Bintang Wardani

10 06 06295

INTISARI

Pengukuran kepuasan pelanggan termasuk hal penting yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan secara periodik agar tetap dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan sehingga dapat melihat variabel yang dilakukan perbaikan dan mengetahui pengaruh antara kepuasan pelanggan dan adanya program pendukung terhadap loyalitas pelanggan di Lotte Mart Semarang.

Penelitian ini mengaplikasikan metode *Servqual*, Analisis Faktor, dan Analisis Regresi Berganda. Metode *Servqual* merupakan cara untuk membandingkan antara harapan konsumen dengan persepsi pelayanan yang diterima. Analisis Faktor digunakan untuk mengelompokkan variabel-variabel yang jumlahnya banyak ke dalam beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga memudahkan dalam melakukan analisis perbaikan. Berdasarkan metode Analisis Faktor, atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Lotte Mart* adalah atribut P5T, P23E, P1T, P14RP, dan P18A. Sedangkan atribut yang mempunyai nilai *Gap* lima terbesar adalah P7T, P14RP, P12RP, P5T dan P13RP. Berdasarkan hasil diskusi dengan manajemen atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan adalah P7T, P14RP, P12RP, P23E, dan P18A.

Usulan perbaikan yang diberikan pada *Lotte Mart* Semarang antara lain melakukan perbaikan *layout* penitipan barang dan *customer service*, sehingga walaupun ruangan bercampur tiap bagian ruangan berfungsi sesuai dengan fungsi masing-masing, penambahan media seperti form khusus yang berisi keluhan atau saran sehingga dapat menjadi wadah bagi pelanggan untuk menyalurkan saran dan keluhan mereka.

Setelah itu, digunakan Metode Analisis Regresi Berganda untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan pelanggan dan adanya program pendukung terhadap loyalitas pelanggan yang didapatkan persamaan $Y = 0,556X_1 + 0,331X_2$, yang artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,556 dan program pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,331.

Hasil yang didapat bahwa masih terjadi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas yang membuat kepuasan pelanggan belum tercipta secara maksimal.

Kata Kunci : Metode *Servqual*, Analisis Faktor, Analisis Regresi Linier Berganda, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Pembimbing I : Baju Bawono, S.T., M.T.

Jadwal Pendadaran : 24 Juni 2014