


BIBLIOTHECA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA	
Diterima	: 05 NOV 2001
Inventarisasi	0125/191/Hd.11/2001
Klasifikasi	R.f: 624.068/Bud/01
Katalog	:
Selesai diproses	: 15 NOV 2001

	PERPUSTAKAAN
	PROGRAM MAGISTER TEKNIK UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK**

Tesis@um'01

**TANDA PERSETUJUAN TESIS**

**Nama** : Budhi Purwiyanto  
**Nomor Mahasiswa** : 99.461/PS/MT  
**NIRM** : 990051053114130032  
**Konsentrasi** : Manajemen Konstruksi  
**Judul tesis** : Analisis Berdasarkan Model Servqual Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang

**Tanggal,**  
**Pembimbing I,**

**Tanggal,**  
**Pembimbing II,**

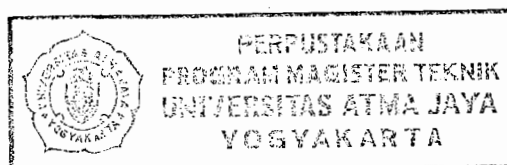
**Dr. Ir. Koesmargono, M.Const.Mgt.**

**Ir. Eko Setyanto, M.Const.Mgt.**



**Direktur Program,**

**Dr. Ir. Peter F. Kaming, M. Eng.**



## INSTISARI

ANALISIS BERDASARKAN MODEL SERVQUAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN MAGELANG, Budhi Purwiyanto, 99461/PS/MT, Oktober 2001, Konsentrasi Manajemen Konstruksi, Program Studi Magister Teknik, Program Pascasarjana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penelitian empiris ini mempelajari kinerja Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut: Apakah terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Magelang.

Sampel terdiri atas 192 responden yang diambil secara acak dari masyarakat. Uji t digunakan untuk menganalisis data yang terkumpul.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, hasilnya menunjukkan bahwa telah terjadi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat ( $t_{hitung}=29,9777 > t_{tabel}=1,960$ ). Kesenjangan juga terjadi pada dimensi *Tangible* ( $t_{hitung}=23,00 > t_{tabel}=1,960$ ), dimensi *Reliability* ( $t_{hitung}=23,00 > t_{tabel}=1,960$ ), dimensi *Responsiveness* ( $t_{hitung}=2,274 > t_{tabel}=1,960$ ), dan dimensi *Assurance* ( $t_{hitung}=21,053 > t_{tabel}=1,960$ ), dan dimensi *Empathy* ( $t_{hitung}=25,40 > t_{tabel}=1,960$ ).

Kata kunci: Serqual Model, Service Quality, Dinas Pekerjaan Umum

## ABSTRACT

ANALYSIS BASED ON SERVQUAL MODEL TOWARD SERVICE QUALITY OF DINAS PEKERJAAN UMUM REGIONAL MAGELANG, Budhi Purwiyanto, 99461/PS/MT, October 2001, Majoring in Construction Management, Magister of Engineering, Post-Graduate, University of Atma Jaya Yogyakarta.

This research is an empirical study towards the performance of the Dinas Pekerjaan Umum Magelang in serving its society. The research question was formulated as: Is there any gap between the service quality felt by the society and the service quality expected by the society. The main objective of this study is to analyze the of those service quality.

The sample consisted of 192 respondents taken randomly from society. T-test was employed to analyze the collected data.

Based on the analyzes, the results show that the gap between the expected and the performed qualities occurred in the Dinas Pekerjaan Umum Magelang ( $t_{arithmetic}=29.9777>t_{table}=1.960$ ). The gap also occurred in the Tangible dimension ( $t_{arithmetic}=34.622>t_{table}=1.960$ ), the Reliability dimension ( $t_{arithmetic}=23,00>t_{table}=1,960$ ), the Responsiveness dimension ( $t_{arithmetic}=2,274>t_{table}=1,960$ ), the Assurance dimension ( $t_{arithmetic}=21,053>t_{table}=1,960$ ), and the Emphaty dimension ( $t_{arithmetic}=25,40>t_{table}=1,960$ ).

Keyword: Servqual Model, Service Quality, Dinas Pekerjaan Umum

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
INTISARI .....	iii
ABSTRACT .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Pemahaman Konsep Jasa .....	10
2.2. Pemasaran Jasa .....	21
2.3. Pemahaman Konsep <i>Total Quality Service</i> .....	23
2.4. Hipotesis .....	35
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Jenis dan Lokasi Penelitian.....	36
3.2. Sumber Data .....	35
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	35

	<b>Halaman</b>
3.4. Metode Pengambilan Sampel .....	37
3.5. Variabel Penelitian .....	39
3.6. Metode Analisis Data .....	41
3.7. Pengujian Hipotesis .....	43
<b>BAB IV. ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
4.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	44
4.2. Pengujian Hipotesis .....	48
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1. Kesimpulan .....	55
5.2. Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Klasifikasi Jasa .....	16
Tabel 2.2. Komponen-komponen Sistem Pemasaran Jasa .....	20
Tabel 4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan yang Diharapkan .....	45
Tabel 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan yang Dirasakan .....	46
Tabel 4.3. Skor Kualitas Pelayanan yang Dirasakan, Kualitas Pelayanan yang Diharapkan dan <i>Gap 5</i> yang terjadi .....	48
Tabel 4.4. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4.5. Uji-t terhadap Tangible .....	50
Tabel 4.6. Uji-t terhadap Reliability .....	50
Tabel 4.7. Uji-t terhadap Responsiveness .....	51
Tabel 4.8. Uji-t terhadap Assurance .....	52
Tabel 4.9. Uji-t terhadap Emphaty .....	53