

## ABSTRAK

Rumah belajar Daniel merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan jasa bimbingan belajar bagi siswa dari tingkat SD sampai Perguruan Tinggi (PT). Permasalahan yang terjadi pada Rumah Belajar Daniel yaitu adanya penurunan jumlah siswa khususnya untuk kelas XII reguler serta keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan terhadap fasilitas yang kurang mendukung.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Belajar Daniel. Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode *servqual* yang digabung dengan beberapa metode seperti model Kano yang digunakan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, *fault tree analysis* (FTA) untuk mengetahui penyebab dari kegagalan yang terjadi, dan *failure mode and effect analysis* (FMEA) yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan.

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahap. Pada awalnya dibuat variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian dan melakukan pembuatan kuesioner. Variabel dan kuesioner tersebut kemudian diuji validitas konstruk dengan menanyakan kepada para ahli, dimana pada penelitian ini dilakukan kepada para dosen. Setelah validitas konstruk, dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 buah untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data pengolahan. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 82 siswa kelas XII reguler di Rumah Belajar Daniel.

Hasil pengolahan dari GAP 5 menunjukkan adanya 36 pernyataan yang tidak memuaskan pelanggan, pengolahan GAP 1 menunjukkan 31 pernyataan, dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan gap 2 menunjukkan GAP sebanyak 8 pernyataan, pengolahan gap 3 menunjukkan GAP sebanyak 8 pernyataan, pengolahan gap 4 menunjukkan GAP sebanyak 3 pernyataan. Pengolahan model Kano menghasilkan 10 pernyataan yang termasuk dalam tiga kategori prioritas (M, O, dan A) yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 10 FTA yang dibuat berdasarkan hasil GAP 5 dan hasil kano, setelah pembuatan FTA lalu dilanjutkan dengan membuat FMEA. Dari FMEA didapat penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah sulitnya sarana angkutan umum untuk menjangkau lokasi Rumah Belajar Daniel, dengan nilai RPN 360.

Usulan yang dapat diberikan yaitu membuat *shuttle* di lokasi yang dilalui sarana angkutan umum, membagi kelas sesuai dengan tingkat kepiintaran siswa, penggunaan *Quantum Learning*, membuat buku rumus cepat, pembagian siswa ke dalam kelas sesuai dengan kapasitas kelas, melakukan perbaikan ruang kelas, membuat jadwal rutin untuk pembersihan ruang kelas, membuat jadwal rutin untuk pembersihan toilet, membuat peraturan dan motivasi mengenai kebersihan lingkungan rumah Belajar Daniel, menyediakan tempat sampah di depan ruang kelas, melakukan penelitian untuk meja belajar yang ergonomis, menyewakan lahan untuk penyediaan kantin, menyediakan kotak saran, menyediakan sms

*center* untuk pengaduan mengenai pelayanan, melakukan komunikasi dengan konsumen (siswa), dan melakukan komunikasi dengan karyawan.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Kualitas.....	2-1
2.2 Jasa .....	2-3
2.2.1 Definisi Jasa .....	2-3
2.2.2 Karakteristik pelayanan Jasa .....	2-3
2.3 Kualitas Jasa.....	2-4
2.3.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	2-4
2.3.2 Peningkatan Kualitas Jasa .....	2-5
2.3.3 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	2-6
2.3.4 Model Konseptual Kualitas Jasa .....	2-7
2.3.5 Harapan/Ekspetasi Pelanggan.....	2-9
2.3.6 Model Kualitas Jasa.....	2-11
2.3.7 Pengukuran Servqual.....	2-18

2.3.8 Perhitungan Servqual .....	2-18
2.4 Model Kano .....	2-21
2.5 <i>Fault Tree Analysis (FTA)</i> .....	2-24
2.6 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	2-24
2.7 Sampel .....	2-27
2.7.1 Teknik Sampel .....	2-27
2.7.2 Penentuan Ukuran Sampel .....	2-28
2.8 Skala Pengukuran .....	2-29
2.8.1 Jenis Skala Pengukuran .....	2-29
2.8.2 Validitas Instrumen .....	2-30
2.8.3 Reliabilitas Instrumen .....	2-32
2.9 Teknik Pengumpulan Data .....	2-33
2.9.1 Wawancara .....	2-33
2.9.2 Kuesioner .....	2-33
2.9.3 Observasi .....	2-34
2.10 Hipotesis .....	2-34

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Penelitian Pendahuluan .....	3-4
3.2 Identifikasi Masalah .....	3-4
3.3 Pembatasan Masalah.....	3-4
3.4 Asumsi .....	3-4
3.5 Perumusan Masalah .....	3-5
3.6 Penentuan Tujuan Penelitian .....	3-5
3.7 Tinjauan Pustaka .....	3-5
3.8 Penentuan Variabel Penelitian .....	3-5
3.8.1 Variabel Penelitian GAP 5 .....	3-6
3.8.2 Variabel Penelitian GAP 1 .....	3-8
3.8.3 Variabel Penelitian GAP 2 .....	3-10
3.8.4 Variabel Penelitian GAP 3 .....	3-14
3.8.5 Variabel Penelitian GAP 4 .....	3-18
3.9 Pembuatan Kuesioner .....	3-19

3.9.1 Kuesioner untuk Konsumen .....	3-20
3.9.2 Kuesioner untuk Manajemen.....	3-21
3.9.3 Kuesioner Karyawan .....	3-22
3.10 Validitas Konstruk .....	3-23
3.11 Penentuan Ukuran Sampel Pendahuluan .....	3-23
3.12 Penentuan Teknik Sampel Pendahuluan .....	3-23
3.13 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan .....	3-24
3.14 Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan.....	3-24
3.15 Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan.....	3-24
3.16 Penentuan Ukuran Sampel .....	3-25
3.17 Penentuan Teknik Sampel .....	3-25
3.18 Penyebaran Kuesioner .....	3-25
3.19 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5.....	3-25
3.20 Pengolahan Data dan Analisis Model Kano.....	3-26
3.21 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1.....	3-28
3.22 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2.....	3-28
3.23 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3.....	3-28
3.24 Pengolahan Data dan Analisis Gap 4.....	3-28
3.25 Pengolahan Data dan Analisis FTA.....	3-28
3.26 Pengolahan Data dan Analisis FMEA.....	3-29
3.27 Usulan .....	3-29
3.28 Selesai.....	3-29

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

4.1 Uraian Singkat Data Perusahaan .....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan .....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi .....	4-1
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan ( <i>Job Description</i> ) .....	4-2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan .....	4-5
4.2.1 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-5
4.2.2 Hasil Variabel Setelah Konstruk.....	4-7
4.3 Penyebaran Kuesioner Awal.....	4-8

4.4	Pengumpulan Data.....	4-8
4.4.1	Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	4-8
4.4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen.....	4-8
4.4.3	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen.....	4-9
4.4.4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	4-9
4.4.5	Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	4-9
4.4.6	Pengumpulan Data <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	4-10

## **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

5.1	Pengolahan Data Pendahuluan.....	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas.....	5-1
5.1.1.1	Pengujian Validitas Konstruksi.....	5-1
5.1.1.2	Pengujian Validitas Eksternal.....	5-1
5.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	5-3
5.2	Pengolahan dan Analisis Data Gap 5.....	5-3
5.2.1	Pengolahan dan Analisis Rata-Rata Servqual Gap 5 Per Dimensi.....	5-3
5.2.2	Pengolahan dan Analisis Rata-Rata Servqual Gap 5 Per Pernyataan.....	5-4
5.3	Pengolahan dan Analisis Data Gap 1.....	5-6
5.3.1	Pengolahan dan Analisis Data Gap 1 Per Pernyataan.....	5-6
5.3.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 1.....	5-7
5.4	Pengolahan dan Analisis Data Gap 2.....	5-10
5.4.1	Pengolahan Gap 2.....	5-10
5.4.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 2.....	5-13
5.5	Pengolahan dan Analisis Data Gap 3.....	5-15
5.5.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5-15
5.5.2	Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5-19
5.5.3	Pengolahan Gap 3.....	5-21
5.5.4	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 3.....	5-23

5.6	Pengolahan dan Analisis Gap 4.....	5-30
5.6.1	Pengolahan Gap 4.....	5-30
5.6.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 4.....	5-31
5.7	Pengolahan dan Analisis Data Model Kano.....	5-33
5.8	Kesimpulan Gap.....	5-36
5.9	Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	5-37
5.10	Pengolahan dan Analisis <i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA)...	5-48
5.11	Usulan.....	5-56

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran .....	6-2
6.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	6-2
6.2.2	Saran Untuk Akademik.....	6-3

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	
<b>Halaman</b>		
Tabel 2.1	Klasifikasi Kategori Kano	2-23
Tabel 2.2	Pedoman <i>Occurance</i>	2-25
Tabel 2.3	Pedoman <i>Severity</i>	2-25
Tabel 2.4	Pedoman <i>Detection</i>	2-26
Tabel 3.1	Variabel Penelitian Gap 5	3-7
Tabel 3.2	Variabel Penelitian Pemberian Bobot	3-8
Tabel 3.3	Variabel Gap 1	3-9
Tabel 3.4	Variabel Penyebab GAP 1	3-10
Tabel 3.5	Terjadinya Gap 2	3-12
Tabel 3.6	Variabel Penyebab Gap 2	3-13
Tabel 3.7	Terjadinya Gap 3	3-16
Tabel 3.8	Variabel Penyebab Gap 3	3-17
Tabel 3.9	Variabel Penyebab Gap 4	3-19
Tabel 3.10	Skala Model Kano	3-20
Tabel 3.11	Penentuan Kategori	3-21
Tabel 4.1	Komentar Uji Validitas Konstruk	4-6
Tabel 4.2	Variabel Penelitian Setelah Konstruk	4-7
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Konsumen	5-2
Tabel 5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Konsumen	5-2
Tabel 5.3	Rata-rata Servqual per Dimensi Gap 5	5-4
Tabel 5.4	Rata-rata Servqual per Pernyataan Gap 5	5-5
Tabel 5.5	Rata-rata Servqual per Pernyataan Gap 1	5-6
Tabel 5.6	Variabel Penyebab Gap 1	5-7
Tabel 5.7	Pengolahan Data Gap 2	5-10
Tabel 5.8	Variabel Penyebab Gap 2	5-13
Tabel 5.9	Rata-rata Spesifikasi Menurut Karyawan	5-16
Tabel 5.10	Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-17
Tabel 5.11	Penyampaian Jasa Menurut Karyawan	5-19

Tabel 5.12	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-20
Tabel 5.13	Pengolahan Data Gap 3	5-22
Tabel 5.14	Variabel Penyebab Gap 3	5-24
Tabel 5.15	Pengolahan Data Gap 4	5-30
Tabel 5.16	Variabel Penyebab Gap 4	5-31
Tabel 5.17	Pasangan pernyataan <i>fungisional</i> dan pernyataan <i>dysfungisional</i>	5-33
Tabel 5.18	Klasifikasi Kategori Kano	5-34
Tabel 5.19	Hasil Pengolahan Data Model Kano	5-34
Tabel 5.20	Pernyataan Kategori <i>Must be</i> , <i>One dimensional</i> , dan <i>Attractive</i>	5-35
Tabel 5.21	Hasil Pengolahan Data Model Kano	5-36
Tabel 5.22	Hasil Pengolahan Data Model Kano	5-37
Tabel 5.23	<i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA)	5-48
Tabel 5.24	Penentuan RPN Berdasarkan Penyebab Kegagalan Potensial	5-55
Tabel 5.25	Analisis Biaya <i>Shuttle</i>	5-57
Tabel 5.26	Analisis Biaya Transportasi Angkutan Umum	5-58
Tabel 5.27	Kartu Kontrol Pembersihan Ruang Kelas	5-60
Tabel 5.28	Kartu Kontrol Pembersihan Toilet	5-61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
Gambar 2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-8
Gambar 2.3	Model Kano	2-22
Gambar 2.4	Simbol Dalam FTA	2-24
Gambar 2.5	Wilayah Kritis Uji Hipotesis	2-35
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Penelitian	3-1
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Rumah Belajar Daniel	4-1
Gambar 5.1	Rata-rata Servqual per Dimensi Gap 5	5-4
Gambar 5.2	FTA Pernyataan no.1	5-38
Gambar 5.3	FTA Pernyataan no.2	5-39
Gambar 5.4	FTA Pernyataan no.5	5-40
Gambar 5.5	FTA Pernyataan no.6	5-41
Gambar 5.6	FTA Pernyataan no.10	5-42
Gambar 5.7	FTA Pernyataan no.11	5-43
Gambar 5.8	FTA Pernyataan no.22	5-44
Gambar 5.9	FTA Pernyataan no.31	5-45
Gambar 5.10	FTA Pernyataan no.32	5-46
Gambar 5.11	FTA Pernyataan no.34	5-47