

ABSTRAK

Kualitas sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. Konsumen yang puas, akan memberikan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Gemah Ripah adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang transportasi taksi. Persaingan dalam industri ini sangat ketat, sehingga perusahaan harus berusaha keras menyediakan pelayanan yang memuaskan konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan taksi Gemah Ripah saat ini ditinjau dari metode *servqual*. Penilaian kualitas dilakukan berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 100 responden. Berdasarkan hasil perhitungannya diperoleh bahwa skor dimensi *tangibles* sebesar -0.59, *reliability* -0.53, *responsiveness* 0.51, *assurance* -0.42, dan *emphaty* 0.50. Skor yang bernilai negatif antara lain *tangibles*, *reliability* dan *assurance*, yang berarti Taksi Gemah Ripah belum dapat memenuhi harapan konsumen pada dimensi tersebut. Faktor-faktor penyebab kesenjangan pada dimensi ini meliputi supir yang tidak disiplin, kurang modernisasi, kecerobohan supir, metode pengoperasian yang kurang baik, *human error*, alat transportasi yang kurang memadai, kemacetan, dan sistem seleksi supir yang kurang ketat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN

2.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	6
2.2 Pengertian Jasa.....	7
2.2.1 Klasifikasi Jasa.....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	12
2.3 Pengertian Kualitas.....	14
2.4 Kualitas Jasa.....	15
2.5 Modul Kualitas Pelayanan.....	20
2.6 <i>Fishbone Chart</i>	24
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7 Metode Analisis.....	34
3.7.1 Uji Validitas.....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7.3 Pengukuran <i>Servqual</i>	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Organisasi.....	37
4.1.1 Sejarah Organisasi.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....	37
4.1.3 Kegiatan Organisasi.....	39
4.2 Pengumpulan Data.....	40
4.3 Hasil Pengujian Validitas.....	40
4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	43
4.5 Hasil Metode <i>Servqual</i>	46
4.6 Metode <i>Fishbone Chart</i>	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....56
5.2 Saran.....57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	<i>Customer assessment of service quality, balancing customer perceptions and expectations</i>18
Gambar 2.2	<i>Conceptual model of service quality, balancing customer perceptions and expectations</i>21
Gambar 2.3	Contoh <i>fishbone</i> diagram.....25
Gambar 2.5	Kerangka pemikiran.....27
Gambar 4.1	Struktur organisasi Gemah Ripah.....38
Gambar 4.2.a	<i>Fishbone chart tangibles</i>50
Gambar 4.2.b	<i>Fishbone chart reliability</i>52
Gambar 4.2.c	<i>Fishbone chart assurance</i>54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Tipe-tipe klasifikasi jasa.....8
Tabel 2.2	Dimensi pokok kualitas jasa.....19
Tabel 3.1	Operasional variabel penelitian.....31
Tabel 4.1.a	Hasil uji validitas harapan.....41
Tabel 4.1.b	Hasil uji validitas persepsi.....42
Tabel 4.2.a	Reliability statistik harapan.....43
Tabel 4.2.b	Reliability statistik persepsi.....43
Tabel 4.3.a	<i>Item total statistics</i> harapan.....44
Tabel 4.3.b	<i>Item total statistics</i> persepsi.....45
Tabel 4.4	Pengelompokan pernyataan kuesioner.....46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Data mentah hasil kuesioner