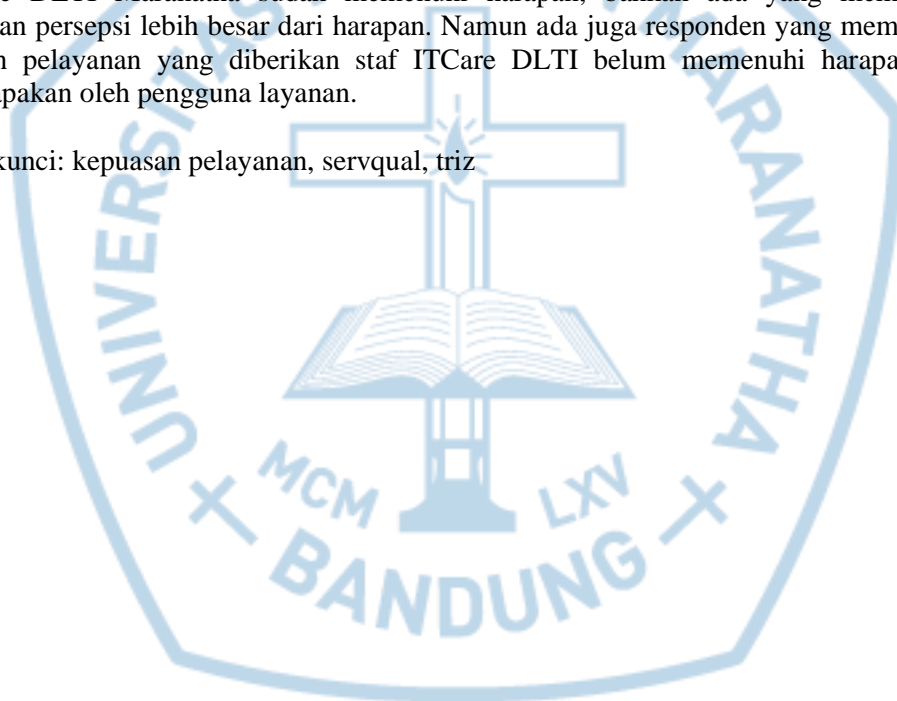


## ABSTRAK

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan, dan harapan orang-orang yang menerima layanan tersebut. Penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf ITCare di DLTI Universitas Kristen Maranatha dengan menggunakan metode Servqual dan Triz. Pengukuran penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh itcare diukur dengan menggunakan digunakanlah Metode Serqual, sedangkan Metode TRIZ digunakan untuk metode pemecahan solusinya, sehingga penelitian ini dapat memberikan jawaban atas pertanyaan bagaimana kepuasan pengguna layanan DLTI terhadap layanan yang diberikan, serta upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan dari setiap dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini dilaksnakan dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna layanan DLTI yang diperoleh dari email itcare@Maranatha.edu. Dan terdapat sebanyak 35 responden yang mengembalikan respon, namun hanya 30 responden yang valid. Sebagian besar responden menjawab hasil pelayanan yang diberikan oleh staf ITCare DLTI Maranatha sudah memenuhi harapan, bahkan ada yang memberikan jawaban persepsi lebih besar dari harapan. Namun ada juga responden yang memberikan respon pelayanan yang diberikan staf ITCare DLTI belum memenuhi harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Kata kunci: kepuasan pelayanan, servqual, triz



## ABSTRACT

In principle, service quality focuses on meeting the needs, and expectations of the people who receive the services. This study aims to analyze the quality of services provided by ITCare staff in DLTI Maranatha Christian University using Servqual and Triz methods. Measurement of service quality assessment given by itcare is measured by using the Serqual method, whereas TRIZ method is used for solution solving method, so this research can give answer to the question how DLTI service user's satisfaction toward the service given, and what efforts can be is done to improve service user satisfaction of each service quality dimension. This research was conducted by survey method through questionnaires distribution to 50 respondents who are DLTI service users obtained from email itcare@Maranatha.edu. And there are 35 respondents who returned the response, but only 30 respondents valid. Sebagian respondents answered the results of services provided by staff ITCare DLTI Maranatha already meet expectations, and some even give answers to perceptions greater than expectations. However, there are also respondents who responded to the service provided by DLTI ITCare staff have not fulfilled the expectation expected by service users.

Keywords: service satisfaction, servqual, triz



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan .....	2
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian .....	3
BAB 2 KAJIAN TEORI .....	4
2.1 Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.1 Pengertian.....	4
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Kuesioner atau Angket.....	8

2.3.1 Contoh Kuesioner Layanan Teknologi Informasi.....	9
2.4 Trisigma dan Standar Deviasi .....	11
2.5 Metode Servqual .....	12
2.5.1 Likert .....	14
2.5.2 Contoh Penerapan Metode Servqual.....	15
2.6 TRIZ.....	16
2.6.1 Contoh Penerapan TRIZ .....	29
<b>BAB 3 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Direktorat Layanan Teknologi Informasi (DLTI).....	32
3.2 Analisis Deskriptif .....	34
3.2.1 Persepsi .....	34
3.2.2 Harapan .....	38
3.2.3 Rekap Persepsi Terhadap Harapan.....	41
3.2.4 Hasil SERVQUAL.....	41
3.3 Perancangan Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan Triz .....	43
<b>BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Simpulan .....	50
4.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
Lampiran A. Kuesioner Kualitas Pelayanan staf ITCare di Direktorat Layanan Teknologi Informasi.....	1
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>4</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh angket halaman 1 .....	9
Gambar 2.2 Contoh angket halaman 2.....	10
Gambar 2.3 Rekap Kepuasan Layanan Lab Komputer GWM Lantai 9 .....	10
Gambar 2.4 Modifikasi TRIZ dalam desain jasa .....	28



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Pengolahan Nilai GAP.....	15
Tabel 2.2.2 Variabel Perbaikan.....	29
Tabel 2.2.3 <i>Improving Feature</i> .....	30
Tabel 2.2.4 <i>Worsing Feature</i> .....	30
Tabel 2.2.5 Tabel <i>Inventive Principle</i> .....	30
Tabel 3.1 Gambaran <i>Tangible</i> berdasarkan X1.....	34
Tabel 3.2 Gambaran <i>Responsiveness</i> berdasarkan X2.....	35
Tabel 3.3 Gambaran <i>Reliability</i> berdasarkan X3 .....	35
Tabel 3.4 Gambaran <i>Assurance</i> berdasarkan X4 .....	36
Tabel 3.5 Gambaran <i>Emphaty</i> berdasarkan X5.....	36
Tabel 3.6 Gambaran <i>Emphaty</i> berdasarkan X6.....	37
Tabel 3.7 Gambaran <i>Tangible</i> berdasarkan X1.....	38
Tabel 3.8 Gambaran <i>Responsiveness</i> berdasarkan X2.....	38
Tabel 3.9 Gambaran <i>Reliability</i> berdasarkan X3.....	39
Tabel 3.10 Gambaran <i>Assurance</i> berdasarkan X4 .....	39
Tabel 3.11 Gambaran <i>Emphaty</i> berdasarkan X5.....	40
Tabel 3.12 Gambaran <i>Emphaty</i> berdasarkan X6.....	40
Tabel 3.13 Hasil Rekap Persepsi Terhadap Harapan .....	41
Tabel 3.14 Hasil Pengolahan Nilai Gap.....	41
Tabel 3.15 Variabel Perbaikan Pelayanan yang diberikan staf IT Care di DLTI .....	43
Tabel 3.16 Variabel Solusi awal perbaikan Pelayanan yang diberikan Staf IT Care di DLTI.....	44
Tabel 3.17 <i>Improving Feature</i> .....	45
Tabel 3.18 <i>Worsing Feature</i> .....	46
Tabel 3.19 <i>Inventive Principle</i> .....	46

## DAFTAR SINGKATAN

DLTI	Direktorat Layanan Teknologi Informasi
TRIZ	<i>Theory of Inventive Problem Solving</i>

