

ABSTRAK

VistaNet adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan internet. VistaNet berlokasi di Jalan Bukit Jarian no.44. Masalah yang dihadapi VistaNet ialah penurunan pengunjung. Tujuan penelitian ini ialah mengetahui kekurangan VistaNet dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, mengetahui prioritas faktor-faktor internal bagi pelanggan yang harus dibenahi, dan mengetahui tindakan yang harus dilakukan agar pelanggan tetap datang ke VistaNet. Model yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian di atas ialah model *Servqual* (Zeithaml et.al, 1990), dilengkapi dengan uji hipotesis ketidakpuasan dan Teori IPA (Martilla James, 1997).

Variabel-variabel Harapan Konsumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan diperoleh dari wawancara kepada 10 pengunjung yang datang ke VistaNet. Variabel-variabel itu selanjutnya digunakan untuk menyusun kuesioner dengan bentuk kuesioner Gap 5 dari buku *Delivering Quality Service* (Zeithaml et.al., 1990). Penyebab ketidakpuasan diukur dengan menggunakan kuesioner standar *Servqual* Gap 2, 3, 4, serta penyebab-penyebab Gap tersebut. Sampel penelitian adalah pengunjung (berjumlah 272), pemilik (berjumlah 1), serta operator VistaNet (berjumlah 3). Teknik sampling yang digunakan adalah sampling kuota (untuk populasi pengunjung) dan teknik sampling jenuh (untuk populasi manajer dan operator).

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian harapan pengunjung belum dipenuhi dengan baik, pemilik tidak mengetahui harapan pengunjung yang sebenarnya serta ketiadaan standar pelayanan yang memadai. Ketidakpuasan terjadi walau operator merasa telah bekerja secara konsisten dan merasa telah memenuhi janji VistaNet secara konsisten. Faktor internal yang menyebabkan ketidakpuasan yang terjadi ialah pemilik tidak teratur mengumpulkan informasi kebutuhan pengunjung, jarang menggunakan informasi riset pasar mengenai pengunjung, tidak teratur mengumpulkan informasi tentang harapan pengunjung, jarang berinteraksi dengan pengunjung, jarang meminta saran dari operator, tidak menyediakan sumber daya untuk meningkatkan pelayanan, tidak memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan pengunjung, tidak menetapkan sasaran kualitas pelayanan pengunjung yang rinci bagi operator, serta tidak ada program peningkatan prosedur operasional.

Setelah melakukan analisis terhadap faktor-faktor internal yang menyebabkan Gap-gap tersebut, serta prioritas faktor-faktor yang harus dibenahi untuk menekan ketidakpuasan pengunjung tersebut, penulis memberikan 8 usulan untuk prioritas perbaikan utama, 5 usulan untuk prioritas pertahankan, 12 usulan untuk memperkecil Gap, agar VistaNet dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Dan untuk penelitian selanjutnya disarankan agar meneliti dari sisi finansial berdasarkan perhitungan modal yang dimiliki, dan perhitungan laporan keuangan warnet, dari sisi persaingan dengan warnet lain, dari sisi pemasaran dan manajemen, dan dari sisi akutansi biaya.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Jasa.....	2-1
2.1.1 Definisi Jasa.....	2-1
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	2-2
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	2-2
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	2-3
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	2-4
2.1.6 Kesenjangan Pelayanan (Gap Pelayanan).....	2-4
2.1.7 Metode <i>Servqual</i>	2-7
2.1.7.1 Variabel-variabel <i>Servqual</i> Gap 5.....	2-8
2.1.7.2 Perhitungan Gap 5.....	2-8
2.1.7.3 Perhitungan Gap 1.....	2-9
2.1.7.4 Perhitungan Gap 2, 3, 4.....	2-9
2.1.7.5 Penyebab Gap 1, 2, 3, 4.....	2-9
2.2 Peta <i>Importance Performance Analysis</i>	2-11
2.3 Hipotesis.....	2-13
2.4 Metode Pengumpulan Data.....	2-16
2.5 Penyusunan Kuesioner.....	2-17
2.5.1 Skala Pengukuran.....	2-17
2.5.2 Validitas Instrumen.....	2-18
2.5.3 Reliabilitas Instrumen.....	2-20
2.6 Populasi dan Sampel.....	2-21
2.6.1 <i>Probability Sampling</i>	2-21
2.6.1 <i>Non Probability Sampling</i>	2-22
2.7 Rangkuman Tinjauan Kepustakaan.....	2-23
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-4
3.2 Penentuan Indikator.....	3-5

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
3.3 Penyusunan Instrumen	3-5
3.3.1 Pernyataan.....	3-5
3.3.2 Skala	3-6
3.4 Validasi Konstruk.....	3-6
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-7
3.5.1 Populasi	3-7
3.5.2 Teknik Sampling.....	3-7
3.5.3 Sampel.....	3-8
3.6 Uji Coba Instrumen.....	3-8
3.6.1 Validitas Instrumen.....	3-8
3.6.2 Reliabilitas Instrumen.....	3-8
3.7 Pengumpulan Data.....	3-9
3.7.1 Pengumpulan Data Gap 5 dan 1	3-9
3.7.2 Pengumpulan Data Gap 2, 3, 4.....	3-9
3.8 Pengolahan Data.....	3-9
3.8.1 Perhitungan <i>Servqual Score</i>	3-9
3.8.2 Uji Kesenjangan Harapan vs Persepsi (Gap 5).....	3-10
3.8.3 Perhitungan Gap 1 hingga Gap 4.....	3-11
3.8.4 Perhitungan Penyebab Gap 1 hingga Gap 4.....	3-11
3.8.5 Peta <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	3-12
3.9 Analisis.....	3-12
3.10 Usulan.....	3-12
 BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-1
4.2 Pengumpulan Data.....	4-1
4.2.1 Indikator Harapan Pelanggan.....	4-1
4.2.2 Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	4-3
4.2.3 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	4-4
4.2.4 Validitas Data Kuesioner.....	4-5
4.2.5 Penyebaran Kuesioner Pemilik.....	4-5
4.2.6 Penyebaran Kuesioner Operator.....	4-6
 BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	
5.1 Penentuan Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.1 Variabel Dasar Baku	5-1
5.1.2 Pengumpulan Variabel Penelitian.....	5-1
5.1.3 Validitas Konstruk	5-1
5.1.4 Uji Coba Kuesioner.....	5-2
5.1.5 Validitas Data	5-6
5.2 Pengolahan Data.....	5-6

DAFTAR ISI (Lanjutan)

	Halaman
5.2.1 Perhitungan <i>Servqual Score</i> pada Dimensi Kualitas Layanan.....	5-6
5.2.2 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-7
5.2.3 Uji Hipotesis Gap 1.....	5-9
5.2.4 Pengolahan Data Gap2.....	5-11
5.2.5 Pengolahan Data Penyebab Gap 2.....	5-11
5.2.6 Pengolahan Data Gap 3.....	5-13
5.2.7 Pengolahan Data Gap 4.....	5-14
5.2.8 Pengolahan Data Penyebab Gap 3 dan 4.....	5-14
5.2.9 Peta <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	5-16
5.3 Analisis.....	5-20
5.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan	5-20
5.3.2 Analisis Faktor Internal Penyebab Ketidakpuasan.....	5-26
5.3.3 Analisis Prioritas Perbaikan Gap 5.....	5-30
5.4 Pengembangan Usulan.....	5-32
5.4.1 Usulan Perbaikan Untuk Faktor-faktor Internal	5-32
5.4.2 Usulan Untuk Memperkecil Gap 5.....	5-35
5.4.2.1 Prioritas Perbaikan Pertama.....	5-35
5.4.2.2 Prioritas Perbaikan Pertahankan.....	5-38
BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-4
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	6-4
6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	6-6
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Variabel Standar <i>Servqual</i>	2-8
2.2	Rumus Uji Hipotesis	2-15
2.3	Teknik Sampling	2-21
3.1	Dimensi Pelayanan dan Definisinya	3-5
4.1	Indikator Pernyataan pada Kuesioner (Sebelum Validitas Konstruk)	4-2
4.2	Indikator Pernyataan pada Kuesioner (Sesudah Validitas Konstruk)	4-3
5.1	Validitas Instrumen Persepsi Tahap Uji Coba	5-3
5.2	Validitas Instrumen Harapan Tahap Uji Coba	5-4
5.3	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Reliabilitas Instrumen	5-6
5.4	<i>Servqual Score</i>	5-6
5.5	Perhitungan Uji Hipotesis Ketidakpuasan	5-8
5.6	Perhitungan Uji Hipotesis Gap 1	5-10
5.7	Pengolahan Data Penyebab Gap 1	5-12
5.8	Pengolahan Data Penyebab Gap 2	5-12
5.9	Hasil Kerja Operator (GAP 3)	5-13
5.10	Performansi Perusahaan Untuk Memenuhi Janji	5-14
5.11	Pengolahan Data Penyebab Gap 3	5-14
5.12	Pengolahan Data Penyebab Gap 4	5-16
5.13	Koordinat <i>Important Performance Analysis</i> Untuk variabel <i>Manifes</i>	5-17
5.14	Prioritas Perbaikan	5-20
5.15	Usulan Perbaikan Prioritas Pertama	5-36
5.16	Usulan Perbaikan Prioritas Pertahankan	5-39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa	2-5
2.2	Perluasan Model Gap dari Kualitas pelayanan	2-6
2.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	2-13
3.1	<i>Flowchart</i> Kerangka Penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	4-2
5.1	Kualitas Pelayanan VistaNet	5-7
5.2	Peta IPA	5-19
5.3	Konsep Model Kualitas Pelayanan	5-22
5.4	Perluasan Model Kualitas Pelayanan	5-25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lampiran 1	L1
1.1	Kuesioner Penelitian	L1.1-1
1.1.1	Kuesioner Untuk Pengunjung	L1.1.1-1
1.1.2	Kuesioner Untuk Pemilik	L1.1.2-1
1.1.3	Kuesioner Untuk Operator	L1.1.3-1
1.2	Komentar Nara Sumber Validitas Konstruk	L1.2-1
2	Lampiran 2	L2
2.1	Data Mentah Kuesioner Uji Coba	L2.1-1
2.2	Data Mentah Kuesioner Penelitian	L2.2-1
3	Lampiran 3	L3
3.1	Perhitungan Validitas (30 Responden)	L3.1-1
3.2	Perhitungan Reliabilitas (30 Responden)	L3.2-1
3.3	Perhitungan Servqual Score	L3.5-1
3.4.1	Perhitungan Servqual Score Per Item Pertanyaan	L3.5..1-1
3.4.2	Perhitungan Servqual Score Per Dimensi	L3.5.2-1
3.5	Perhitungan Uji Gap 1	L3.6-1
3.6	Perhitungan Uji Gap 5	L3.7-1
4	Lampiran 4	L4
4.1	Tabel-Tabel Statistik	L4.1-1