

ABSTRAK

Yang menjadi latar belakang diadakannya penelitian ini, disebabkan karena ketidakpuasan konsumen terhadap berbagai layanan internet dan penilaian konsumen yang sangat selektif untuk memilih jaringan yang sesuai dengan kriteria yang diharapkan.

Sebagai perbaikan kualitas jasa agar tercapainya sasaran perusahaan dan memiliki nilai keunggulan dari perusahaan lainnya, maka diperlukannya peningkatan kualitas jasa SPEEDY dengan melakukan beberapa perbaikan yang dibutuhkan perusahaan GRATIKA demi memenuhi kebutuhan konsumen..

Untuk meminimasi keluhan dari para konsumen yang didasari oleh pernyataan dalam kuesioner, maka pengukuran kualitas jasa pelayanan dengan metode *Servqual (Service Quality)* karena metode ini dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi yang digunakan dalam pengukuran *Servqual* adalah *reliability, tangibles, empathy, assurance, responsiveness*.

Jenis pengambilan sampel yang dilakukan adalah *sampling kuota*, yaitu sampel yang diambil sampai nilai minimum yang dibutuhkan dapat terpenuhi. Rumus yang digunakan untuk mencari banyaknya responden yang akan diuji menggunakan *rumus Nawawi*. Kemudian dari sana diperoleh angka jumlah sebanyak 72 responden. Pengambilan tahap awal dilakukan kepada 60 responden dan 51 diantaranya dapat diolah untuk perhitungan selanjutnya. Pengambilan data akhir ditujukan kepada 30 responden dan total keseluruhan data yang dapat diolah sebanyak 72 sehingga sudah sesuai dengan jumlah perhitungan sampel minimum.

Metode *servqual* termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat kepuasan yang mereka rasakan sebagai salah satu strategi perusahaan. Dengan metode ini akan diperoleh *Total Service Quality (TSQ)*. Nilai rata-rata TSQ yang diperoleh sebesar -0,982 dengan rincian *reliability* -0,995, *tangibles* -0,778, *empathy* -1,079, *assurance* -1,022 dan *responsiveness* -1,024.

Dari hasil analisis *Servqual*, maka dapat diketahui beberapa usulan perbaikan yang kira-kira bermanfaat dan sesuai, sehingga yang dapat digunakan sebagai masukan /pertimbangan bagi perusahaan.

Untuk saran-saran yang diberikan diantaranya mengubah ataupun menciptakan penampilan baru bagi karyawan berupa warna yang sejuk dan seragam yang bervariasi, karyawan akan selalu merasa diingatkan untuk berpenampilan rapih, menyediakan *software* yang secara otomatis mengakses ID dan *password*, selalu melakukan *up-date*, dan peninjauan kembali mengenai sistem pederangan tagihan.

Prioritas utama ditujukan kepada variabel : Setiap bulan, pelanggan akan mendapatkan struk pembayaran ke rumah-rumah tepat waktu; Perhitungan biaya dimulai pada saat koneksi internet sudah jalan; Ketepatan perhitungan tagihan pemakaian internet; Tingkat keberhasilan koneksi internet yang relatif lebih tinggi; Adanya tindak lanjut terhadap saran dan keluhan pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	
Kata Pengantar dan Ucapan Terima Kasih	iv
Daftar Isi	vii
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 - 4
1.4 Perumusan Masalah	1 - 4
1.5 Tujuan Penelitian	1 - 4
1.6 Manfaat Penelitian	1 - 4
1.7 Sistematika Penulisan	1 - 5
Bab 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Jasa	2 – 1
2.1.1 Karakteristik Jasa	2 – 2
2.1.2 Klasifikasi Jasa	2 – 3
2.1.3 Kualitas Jasa	2 – 3
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	2 – 5
2.2.1 Gap (Kesenjangan)	2 – 11
2.3 Metode Pengumpulan Data	2 - 13
2.4 Populasi dan Sample	2 – 15
2.4.1 Populasi	2 – 15

2.4.2 Sampel	2 - 15
2.5 Skala	2 – 19
2.5.1 Skala Pengukuran	2 – 19
2.5.2 Tipe Skala Pengukuran	2 - 20
2.6 Reliabilitas dan Validitas Instrumen	2 – 23
2.6.1 Pengujian Reliabilitas	2 – 23
2.6.2 Pengujian Validitas	2 – 25
2.7 Metode Servqual	2 – 26
2.7.1 Perhitungan Nilai Servqual per Dimensi	2 – 26
Bab 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Perumusan Masalah	3 – 3
3.2 Pembatasan Masalah	3 – 3
3.3 Tujuan Penelitian	3 – 3
3.4 Studi Pustaka	3 – 4
3.5 Wawancara	3 – 4
3.6 Identifikasi Variabel SPEEDY	3 – 4
3.8 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 – 6
3.9 Penentuan Sampel dan Kuesioner Penelitian Awal	3 – 7
3.10 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	3 – 8
3.10.1 Uji Validitas	3 – 9
3.10.2 Uji Reliabilitas	3 – 9
3.11 Gap (Kesenjangan)	3 – 10
3.11.1 Gap 1	3 – 10
3.11.2 Gap 2	3 – 11
3.11.3 Gap 3	3 – 11
3.11.4 Gap 4	3 – 11
3.11.5 Gap 5	3 – 12
3.12 Penyebaran Kuesioner Penelitian Lanjutan	3 – 12
3.13 Pemeriksaan dan Pengolahan Data Kuesioner	3 – 12
3.13.1 Pemeriksaan	3 – 12

3.13.2 Pengolahan Data	3 – 12
3.13.2.1 Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan	3 – 12
3.13.2.2 Uji Kesenjangan	3 – 13
3.13.2.3 Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa	3 – 14
3.14 Interpretasi dan Analisis Hasil	3 – 15
3.15 Kesimpulan dan Saran	3 – 15

Bab 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Singkat dan Data Umum Perusahaan	4 – 1
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	4 – 2
4.3 Struktur Organisasi	4 – 3
4.4 Pengumpulan Data Awal	4 – 4
4.4.1 Penyebaran Kuesioner Konsumen	4 – 4
4.4.2 Penyebaran Kuesioner Manajer	4 – 4
4.4.3 Penyebaran Kuesioner karyawan	4 – 4
4.4.4 Penentuan Ukuran Sampel	4 – 5
4.4.4.1 Hasil Pembentukan Kuesioner	4 – 5
4.4.5 Penyebaran dan Pemeriksaan Awal	4 - 5
4.4.5.1 Pengujian Validitas Instrumen	4 – 6
4.4.5.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen	4 – 7
4.5 Pengumpulan dan Pengolahan data Akhir	4 – 7
4.5.1 Penentuan Ukuran Sampel	4 – 8
4.5.2 Penyebaran dan Pemeriksaan Kuesioner Akhir	4 – 9
4.6 Rangkuman Hasil Pengumpulan data Akhir	4 – 9
4.6.1 Pengukuran Kualitas Layanan jasa	4 – 10
4.6.1.1 Perhitungan Servqual dengan bobot	4 – 11
4.6.1.2 Perhitungan Nilai Gap per Variabel	4 – 14
4.6.2 uji Kesenjangan	4 – 14

Bab 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data	5 – 1
---------------------	-------

5.1.1 Analisis Uji Validitas dan uji Reliabilitas Pendahuluan	5 – 1
5.1.2 Menguji apakah alat ukur yang digunakan reliable	5 – 3
5.1.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tahap II	5 – 3
5.2 Perhitungan Servqual Score pada Dimensi Kualitas Layanan	5 – 5
5.2.1 Uji Hipotesis	5 – 5
5.3 Gap	5 – 11
5.3.1 Uji Hipotesis Gap 1	5 – 11
5.3.2 Pengolahan Data Gap 2	5 – 17
5.3.3 Pengolahan data Gap 3	5 – 21
5.3.4 Pengolahan Data Gap 4	5 – 22
5.3.5 Analisis Rata-rata Total Servqual	5 – 24
5.4 Usulan	5 – 24
Bab 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 KESIMPULAN	6 – 1
6.2 SARAN	6 – 2
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv
KOMENTAR PARA PENGUJI	xvi
DATA PENULIS	xvii

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
2.1	Hubungan Dimensi Servqual dan 10 Dimensi Sebenarnya	2 – 10
3.1	Tabel Variabel Penelitian konsumen	3 – 5
4.1	Interpolasi	4 – 4
4.2	Hasil Pengumpulan data Awal Persepsi Konsumen	4 – 7
4.3	Hasil Pengumpulan data Awal Ekspektasi Konsumen	4 – 9
4.4	Pengelompokan Variabel	4 – 12
4.5	Nilai skor ekspektasi dan persepsi konsumen	4 – 14
5.1	Hasil Perhitungan Validitas Instrumen Awal	5 – 2
5.2	Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen	5 – 5
5.3	Hasil Perhitungan Validitas Instrumen Awal	5 – 4
5.4	Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen	5 – 4
5.5	Gap 5	5 – 5
5.6	Nilai Servqual Untuk Tiap Dimensi	5 – 6
5.7	Perhitungan Uji Hipotesis (per variable)	5 – 8
5.8	Contoh penilaian salah satu pelanggan	5 – 12
5.9	Hasil Hitung Total Servqual	5 – 12
5.10	Perhitungan Uji Hipotesis (per variable)	5 – 13
5.11	Bobot Yang diberikan Manajer	5 – 15
5.12	Penyampaian Jasa	5 – 16
5.13	Hasil Kerja Operator	5 – 22
5.14	Penyampaian Jasa	5 – 17
5.13	Performansi Perusahaan Untuk Memenuhi Janji	5 – 19
5.14	Pemenuhan janji	5 – 20

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
2.1	Gap Model	2 – 12
2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Interaksi Dalam Wawancara	2 – 13
2.3	Teknik Sampling	2 – 16
3.1	Diagram Metodologi Penelitian	3 – 1
4.1	Struktur Organisasi	4 – 3

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	
• Kuesioner Penelitian	L –A1
• Data Mentah Persepsi Penelitian Awal	L –A9
• Data Mentah Ekspektasi Penelitian Awal	L –A11
• Frequency Tabel Persepsi Akhir	L –A13
Lampiran B	
• Perhitungan Validita Instrumen Awal	L –B1
• Perhitungan Validita Instrumen Akhir	L –B2
Lampiran C	
• Data Mentah Ekspektasi Akhir	L –C1
• Data Mentah Persepsi Akhir	L –C4
• Frequency Tabel Persepsi Akhir	L –C7
Lampiran D	
• Tabel-tabel nilai r Product Moment	L –D1