

## ABSTRAK

Permata gym merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas olah raga. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan Permata Gym yaitu adanya penurunan jumlah *member*, keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. 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 40 buah untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam pengolahan. Penyebaran kuesioner diberikan kepada para pelanggan di Permata Gym, pihak manajemen Permata Gym, dan pihak karyawan Permata Gym. Penyebaran kuesioner untuk para pelanggan disebar sebanyak 110 responden.

Hasil pengolahan dari gap 5 menunjukkan adanya 43 pernyataan yang tidak memuaskan pelanggan, pengolahan gap 1 menunjukkan adanya 31 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan gap 2 menunjukkan adanya gap sebanyak 10 pernyataan, pengolahan gap 3 menunjukkan adanya gap sebanyak 16 pernyataan, pengolahan gap 4 tidak menunjukkan adanya gap. Pengolahan model kano menghasilkan 29 pernyataan yang termasuk ke dalam tiga kategori prioritas yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 22 FTA yang dibuat. Hasil pembuatan FMEA menunjukkan nilai RPN tertinggi adalah 480. Usulan yang diberikan yaitu mengadakan kegiatan evaluasi, melakukan perbaikan alat, perbaikan petunjuk penggunaan alat sauna, membuat jadwal rutin untuk pembersihan dan perawatan, memberikan pengarahan, menyediakan alat pembayaran yang lebih efisien, melakukan pemasangan lampu di lorong, pemasangan kipas angin, melakukan komunikasi dengan konsumen, melakukan komunikasi dengan karyawan, pencarian tempat yang dapat digunakan untuk aerobic dan melakukan pemisahan gelas bersih dan kotor.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-2
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Kualitas.....	2-1
2.2 Kualitas Jasa.....	2-3
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	2-3
2.2.2 Model Kualitas Jasa .....	2-4
2.3 Model Kano .....	2-7
2.4 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	2-9
2.5 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	2-10
2.6 Sampel.....	2-12
2.6.1 Teknik Sampel .....	2-12
2.6.2 Penentuan Ukuran Sampel .....	2-14
2.7 Skala Pengukuran.....	2-14
2.7.1 Jenis Skala Pengukuran.....	2-14
2.7.2 Validitas Instrumen .....	2-16
2.7.3 Reliabilitas Instrumen .....	2-17

2.8 Teknik Pengumpulan Data.....	2-18
2.8.1 Wawancara.....	2-18
2.8.2 Kuesioner.....	2-19
2.8.3 Observasi.....	2-19
2.9 Hipotesis.....	2-20

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	3-4
3.4 Perumusan Masalah.....	3-5
3.5 Tujuan Penelitian.....	3-5
3.6 Tinjauan Pustaka.....	3-6
3.7 Penentuan Variabel Penelitian.....	3-6
3.7.1 Variabel Penelitian GAP 5.....	3-7
3.7.2 Variabel Penelitian GAP 1.....	3-9
3.7.3 Variabel Penelitian GAP 2.....	3-10
3.7.4 Variabel Penelitian GAP 3.....	3-11
3.7.5 Variabel Penelitian GAP 4.....	3-13
3.8 Pembuatan Kuesioner.....	3-13
3.8.1 Kuesioner Konsumen.....	3-13
3.8.2 Kuesioner Manajemen.....	3-15
3.8.3 Kuesioner Karyawan.....	3-17
3.9 Uji Validitas Konstruk.....	3-19
3.10 Penentuan Ukuran Sampel Pendahuluan.....	3-19
3.11 Penentuan Teknik Sampel Pendahuluan.....	3-19
3.12 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-19
3.13 Uji Validitas.....	3-20
3.14 Uji Reliabilitas.....	3-20
3.15 Penentuan Ukuran Sampel.....	3-21
3.16 Penentuan Teknik Sampel.....	3-21

3.17 Penyebaran Kuesioner.....	3-22
3.18 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5 .....	3-22
3.19 Pengolahan Data dan Analisis Model Kano.....	3-23
3.20 Pengolahan Data dan Analisis GAP1.....	3-24
3.21 Pengolahan Data dan Analisis GAP 2 .....	3-25
3.22 Pengolahan Data dan Analisis GAP 3 .....	3-25
3.23 Pengolahan Data dan Analisis GAP 4 .....	3-25
3.24 Pengolahan Data dan Analisis FTA ( <i>Fault Tree Analysis</i> ).....	3-25
3.25 Pengolahan Data dan Analisis FMEA ( <i>Failure Mode &amp; Effect Analysis</i> ).....	3-26
3.26 Usulan .....	3-26
3.27 Kesimpulan dan Saran .....	3-26

#### **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> ) .....	4-1
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan .....	4-2
4.2.1 Pengujian Validitas Konstruk 1 .....	4-4
4.2.2 Pengujian Validitas Konstruk 2 .....	4-9
4.2.3 Pengujian Validitas Konstruk 3 .....	4-12
4.3 Penyebaran Kuesioner Awal .....	4-12
4.4 Ukuran Sampel dan Teknik Sampling .....	4-13
4.4.1 Ukuran Sampel .....	4-13
4.4.2 Teknik Sampling.....	4-13
4.5 Pengumpulan Data .....	4-13
4.5.1 Penyebaran Kuesioner Lanjutan .....	4-13
4.5.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen .....	4-13
4.5.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen .....	4-14
4.5.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan .....	4-14
4.5.5 Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) .....	4-15

4.5.6 Pengumpulan Data *Failure Mode and Effect*

*Analysis* (FMEA) ..... 4-15

**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 Konstruk ..... 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 ..... 5-4

5.2.1 Pengolahan dan Analisis Rata-rata Servqual Gap 5 ..... 5-4

5.2.2 Pengujian dan Analisis Hipotesis Gap 5 Per Dimensi ..... 5-5

5.2.3 Pengujian Hipotesis Gap 5 Per Pernyataan ..... 5-7

5.3 Pengolahan dan Analisis Data Model Kano ..... 5-11

5.4 Pengolahan dan Analisis Data Gap 1 ..... 5-14

5.4.1 Pengujian dan Analisis Hipotesis Gap 1 Per Dimensi ..... 5-14

5.4.2 Pengujian Hipotesis Gap 1 Per Pernyataan ..... 5-15

5.4.3 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 1 ..... 5-18

5.5 Pengolahan dan Analisis Data Gap 2 ..... 5-21

5.5.1 Pengolahan Gap 2 ..... 5-21

5.5.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 2 ..... 5-24

5.6 Pengolahan dan Analisis Data Gap 3 ..... 5-27

5.6.1 Perbandingan Spesifikasi Kualitas ..... 5-27

5.6.2 Perbandingan Penyampaian Jasa ..... 5-29

5.6.3 Pengolahan Gap 3 ..... 5-31

5.6.4 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 3 ..... 5-34

5.7 Pengolahan dan Analisis Data Gap 4 ..... 5-40

5.7.1 Pengolahan Gap 4 ..... 5-40

5.7.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 4 ..... 5-41

5.8 Kesimpulan Gap ..... 5-42

5.9 Pengolahan dan Analisis *Fault Tree Analysis* (FTA) ..... 5-45

5.10 Pengolahan dan Analisis *Failure Mode and Effect*

<i>Analysis</i> (FMEA) .....	5-68
5.10.1 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA) .....	5-68
5.10.2 Penentuan Prioritas Berdasarkan Penyebab Kegagalan Potensial .....	5-86
5.11 Usulan .....	5-88
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran.....	6-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**KOMENTAR DOSEN PENGUJI**

**DATA PENULIS**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi kategori kano	2-9
2.2	Pedoman <i>occurance</i>	2-10
2.3	Pedoman <i>severity</i>	2-11
2.4	Pedoman <i>detection</i>	2-11
3.1	Variabel penelitian	3-7
3.2	Variabel penelitian pemberian bobot	3-9
3.3	Variabel penyebab Gap 1	3-10
3.4	Variabel penyebab Gap 2	3-11
3.5	Variabel penyebab Gap 3	3-12
3.6	Variabel penyebab Gap 4	3-13
3.7	Skala likert persepsi konsumen	3-14
3.8	Skala likert harapan konsumen	3-14
3.9	Skala model kano	3-15
3.10	Skala likert persepsi manajemen	3-15
3.11	Skala variabel penyebab gap 1 dan 2	3-16
3.12	Skala likert spesifikasi kualitas pelayanan kuesioner manajemen	3-16
3.13	Skala likert pengukuran penyampaian jasa kuesioner manajemen	3-16
3.14	Skala likert pengukuran spesifikasi pelayanan kuesioner manajemen	3-17
3.15	Skala variabel penyebab gap 3 dan 4	3-17
3.16	Skala likert spesifikasi kualitas pelayanan kuesioner karyawan	3-18
3.17	Skala likert pengukuran penyampaian jasa kuesioner karyawan	3-18

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.18	Skala likert pengukuran penyampaian pelayanan kuesioner karyawan	3-18
4.1	Variabel penelitian	4-3
4.2	Pengujian konstruk 1	4-5
4.3	Perbaikan ke-1 variabel penelitian	4-8
4.4	Pengujian konstruk 2	4-9
4.5	Perbaikan ke-2 variabel penelitian	4-10
4.6	Pengujian konstruk 3	4-12
5.1	Hasil pengujian validitas persepsi pelanggan	5-2
5.2	Hasil pengujian validitas harapan pelanggan	5-3
5.3	Hasil pengujian reliabilitas persepsi pelanggan	5-4
5.4	Hasil pengujian reliabilitas harapan pelanggan	5-4
5.5	Perhitungan rata-rata servqual gap 5	5-5
5.6	Pengujian hipotesis gap 5 per dimensi	5-6
5.7	Pengujian hipotesis gap 5 per pernyataan	5-8
5.8	Pasangan pernyataan <i>fungsiional</i> dan pernyataan <i>dysfungsiional</i>	5-11
5.9	Hasil penentuan jumlah klasifikasi kategori kano	5-12
5.10	Pernyataan kategori <i>must be, one dimensional,</i> dan <i>attractive</i>	5-13
5.11	Pengujian hipotesis gap 1 per dimensi	5-14
5.12	Pengujian hipotesis gap 1 per pernyataan	5-16
5.13	Variabel penyebab gap 1	5-19
5.14	Pengolahan gap 2	5-22
5.15	Variabel penyebab gap 2	5-25
5.16	Perbandingan spesifikasi kualitas	5-28
5.17	Perbandingan penyampaian jasa	5-30
5.18	Pengolahan gap 3	5-32
5.19	Variabel penyebab gap 3	5-34



<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.20	Pengolahan gap 4	5-40
5.21	Variabel penyebab gap 4	5-41
5.22	Kesimpulan gap-gap	5-43
5.23	Rangkuman pernyataan untuk FTA	5-46
5.24	<i>Failure mode and effect analysis</i>	5-69
5.25	Penentuan RPN berdasarkan penyebab kegagalan potensial	5-87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model kualitas jasa	2-6
2.2	Gambar model kano	2-8
3.1	<i>Flowchart</i> penelitian	3-1
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Rata-rata servqual gap 5	5-5
5.2	Wilayah kritis dimensi <i>tangible</i> gap 5	5-7
5.3	Wilayah kritis pernyataan 1 gap 5	5-10
5.4	Wilayah kritis dimensi <i>tangible</i> gap 1	5-14
5.5	Wilayah kritis pernyataan 1 gap 1	5-18
5.6	FTA pernyataan 6	5-47
5.7	FTA pernyataan 7	5-48
5.8	FTA pernyataan 8	5-49
5.9	FTA pernyataan 9	5-50
5.10	FTA pernyataan 10	5-51
5.11	FTA pernyataan 11	5-52
5.12	FTA pernyataan 13	5-53
5.13	FTA pernyataan 15	5-53
5.14	FTA pernyataan 23	5-54
5.15	FTA pernyataan 24	5-55
5.16	FTA pernyataan 25	5-56
5.17	FTA pernyataan 26	5-57
5.18	FTA pernyataan 28	5-58
5.19	FTA pernyataan 32	5-59
5.20	FTA pernyataan 33	5-60
5.21	FTA pernyataan 34	5-61
5.22	FTA pernyataan 35	5-62
5.23	FTA pernyataan 36	5-63

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
5.24	FTA pernyataan 41	5-64
5.25	FTA pernyataan 42	5-65
5.26	FTA pernyataan 43	5-66
5.27	FTA pernyataan 45	5-67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Komentar validitas konstruk	L1-1
2	Kuesioner Pendahuluan	L2-1
3	Kuesioner Konsumen	L2-3
4	Kuesioner Manajemen	L2-7
5	Kuesioner Karyawan	L2-15
6	Tabel Penentuan Jumlah sampel	L3-1
7	Tabel r Product Moment	L3-2
8	Tabel Distribusi Normal	L3-3
9	Data Pendahuluan	L4-1
10	Bilangan Random	L4-3
11	Data Konsumen	L4-4
12	Data Manajemen	L4-34
13	Data Karyawan	L4-36
14	Pengolahan SPSS	L4-44