

ABSTRAK

Andi's Travel adalah salah satu perusahaan jasa travel yang ada di kota Bandung. Masalah yang di hadapi oleh Andi's Travel adalah karena tidak terpenuhinya target yang disebabkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel yang kurang baik. Berdasarkan masalah tersebut maka dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas persepsi konsumen.

Untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut di atas, maka dilakukan pengambilan data kemudian di olah serta di analisis. Pengambilan data ini dilakukan dengan membagikan kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada responden yang mengetahui kinerja dari setiap objek yang di teliti. Jumlah kuesioner yang dibagikan adalah 120 buah kuesioner namun kusioner yang digunakan hanya 111 buah kuesioner. Teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah teknik purposive. Sedangkan alat yang dipakai dalam pengolahan data adalah Uji Hipotesis Ketidakpuasan yang berfungsi untuk mengetahui apakah terjadi ketidakpuasan terhadap atribut tertentu , *Importance Performance Analysis* 4 berfungsi untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut dibandingkan dengan kinerja dari perusahaan, Uji Anova berfungsi untuk menguji apakah dua atau lebih populasi memiliki nilai rata-rata yang sama , Uji Duncan berfungsi untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara Andi's travel dengan para pesaingnya, *Importance Performance Analysis* 6 yang berfungsi untuk letak variabel yang ada diarea tertinggal, bersaing, atau unggul.

Dari hasil pengolahan data maka diketahui bahwa terdapat 24 variabel yang tidak puas terhadap kinerja dari Andi's Travel, terdapat 27 variabel yang tolak Ho di uji anova, dan berdasarkan hasil IPA 6 terdapat 12 variabel yang diatas rata-rata.

Dari hasil pengolahan data maka variabel-variabel yang memiliki persepsi kurang baik akan diberikan usulan guna meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel. Beberapa usulan yang diberikan untuk Andi's Travel adalah: 1) Disediakan kantong plastik kresek dibawah kursi konsumen, 2) Jok mobil dilapisi sarung agar terlihat lebih menarik dan bersih, 3) Selalu membersihkan mobil sebelum jam keberangkatan, 4) kursi yang sudah tidak empuk diperbaiki dengan menambah busa pada kursi, dan 5) kursi yang dapat dilipat sebaiknya diperiksa dudukannya dan bila penjepitnya sudah tidak kencang sebaiknya segera diganti agar saat kursi digunakan tidak goyang.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-5
1.4 Perumusan Masalah	1-5
1.5 Tujuan Penelitian	1-6
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	2-1
2.1 Pengertian <i>Perceive Quality</i>	2-1
2.2 Kesadaran Merek (<i>Brand Awareness</i>)	2-2
2.3 Dimensi Kualitas Jasa	2-4
2.4 Pengujian Hipotesis.....	2-7
2.5 <i>Importance/Performance Matric 4</i>	2-8
2.6 <i>Importance Performance Analysis 6</i>	2-9
2.7 Skala Pengukuran.....	2-11
2.8 Uji Duncan	2-11
2.9 Teknik Sampling	2-12
2.10 Teknik Pengumpulan Data	2-13
2.11 Penentuan Jumlah Sampel.....	2-16
2.12 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	2-16

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	3-1
3.1 Tinjauan Pustaka	3-3
3.2 Penentuan Metode Penelitian	3-4
3.3 Penyusunan Variabel Penelitian.....	3-4
3.4 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3-5
3.5 Validasi Konstruk.....	3-7
3.6 Penentuan Teknik Sampling	3-7
3.7 Penentuan Ukuran Sampel	3-7
3.8 Penyebaran Kuesioner Tahap I	3-8
3.9 Uji Validitas	3-8
3.10 Uji Reliabilitas	3-9
3.11 Penyebaran Kuesioner Tahap II.....	3-9
3.12 Pengolahan Data	3-9
3.12.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	3-9
3.12.2 Uji Anova.....	3-10
3.12.3 Uji Duncan	3-11
3.13 Analisis.....	3-14
3.13.1 Analisis <i>Importance Performance 4</i>	3-14
3.13.2 Analisis <i>Importance Performance 6</i>	3-14
3.13.3 Prioritas Perbaikan	3-14
3.14 Kesimpulan dan Saran.....	3-14
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	4-1
4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.1.1 Struktur Organisasi	4-1
4.1.2 Job Description	4-2
4.2 Kuesioner Pendahuluan.....	4-4

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

4.3	Pengumpulan Data Penelitian	4-4
4.3.1	Kuesioner Penelitian	4-4
4.3.2	Penentuan Teknik Sampling	4-4
4.3.3	Penyebaran Kuesioner Tahap I	4-4
4.3.4	Penyebaran Kuesioner Tahap II.....	4-5
4.3.5	Penyebaran Kuesioner Tahap III.....	4-5
BAB 5	PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	5-1
5.1	Indikator Penelitian	5-1
5.2	Uji Validasi Konstruk	5-1
5.3	Penyebaran Kuesioner Uji Coba	5-7
5.4	Pengolahan Data Awal	5-7
5.4.1	Uji validitas	5-7
5.4.1.1	Hasil Uji Valid I.....	5-7
5.4.1.1	Hasil Uji Valid II.....	5-10
5.4.2	Uji Reliabilitas	5-13
5.4.2.1	Hasil Uji Reliabel I	5-13
5.4.2.2	Hasil Uji Reliabel II	5-13
5.5	Pengolahan Data Penelitian.....	5-14
5.5.1	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-14
5.5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> 4.....	5-22
5.5.3	<i>Analysis Of Variance</i> (ANOVA)	5-25
5.5.4	Uji Duncan	5-30
5.5.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6.....	5-35
5.5.6	Prioritas Perbaikan	5-42
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran.....	6-7

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN	
DATA PRIBADI	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	<i>Top Of Mind</i>	1-2
1.2	<i>Brand Recall</i>	1-3
1.3	<i>Brand Regocnation</i>	1-4
1.4	Kesediaan Menggunakan Jasa Travel	1-4
1.5	Kesediaan Untuk Mencoba Menggunakan Jasa Travel	1-5
1.6	Media Dalam Memperkenalkan Andi's Travel	1-5
2.1	5 Dimensi Pokok Kualitas Jasa	2-6
2.2	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> 6	2-10
3.1	Komentar Konsumen	3-4
3.2	Variabel Pernyataan Sebelum Konstruk	3-5
4.1	Jumlah Kuesioner Tahap I yang Tidak Sah	4-3
4.2	Jumlah Kuesioner Tahap III yang Tidak Sah	4-4
5.1	Variabel Sebelum Konstruk	5-2
5.2	Uji Konstruk I	5-3
5.3	Variabel Setelah Konstruk I	5-4
5.4	Uji Konstruk II	5-5
5.5	Variabel Setelah Konstruk II	5-5
5.6	Rangkuman Uji Valid Tingkat Kepentingan	5-8
5.7	Rangkuman Uji Valid Tingkat Performansi Andi's Travel	5-9
5.8	Rangkuman Uji Valid II Tingkat Kepentingan	5-11
5.9	Rangkuman Uji Valid II Tingkat Performansi Andi's Travel	5-12
5.10	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen	5-15
5.11	Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Performansi Andi's Travel	5-22

DAFTAR TABEL (LANJUTAN)

Tabel	Judul	Halaman
5.12	Rangkuman <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4	5-24
5.13	Contoh Data Mentah	5-25
5.14	Contoh Perhitungan Anova	5-26
5.15	<i>Analysis Of Variance</i>	5-27
5.16	Rangkuman ANOVA Tolak Ho	5-29
5.17	Rangkuman ANOVA Terima Ho	5-30
5.18	Andi's Travel di Peringkat I	5-30
5.19	Andi's Travel di Peringkat II	5-31
5.20	Andi's Travel di Peringkat III	5-31
5.21	Andi's Travel di Peringkat IV	5-31
5.22	Andi's Travel di Peringkat V	5-32
5.23	Uji Duncan Peringkat Lima	5-34
5.24	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 6	5-35
5.25	Prioritas Perbaikan	5-42
5.26	Form Pengecekan Kebersihan Mobil	5-56
5.27	Form Pengecekan Kelengkapan Fasilitas	5-56
5.28	Form Pengecekan Kondisi Mobil	5-56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Perceived Quality</i>	2-2
2.2	Piramida <i>Brand Awareness</i>	2-7
2.3	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> 4	2-8
2.4	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> 6	2-10
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian Tugas Akhir	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Uji Duncan bila Andi's Travel di Peringkat Pertama	3-11
3.3	<i>Flowchart</i> Uji Duncan bila Andi's Travel di Peringkat Kedua	3-12
3.4	<i>Flowchart</i> Uji Duncan bila Andi's Travel di Peringkat Ketiga	3-12
3.5	<i>Flowchart</i> Uji Duncan bila Andi's Travel di Peringkat Keempat	3-13
3.6	<i>Flowchart</i> Uji Duncan bila Andi's Travel di Peringkat Kelima	3-13
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	4-2
5.1	Wilayah Kritis Variabel 1	5-15
5.2	Kursi di Mobil Andi's Travel	5-16
5.3	Kaca dari Mobil Andi's Travel	5-17
5.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) 4	5-23
5.5	Wilayah Kritis Anova Atribut Ke-1	5-26
5.6	Sistem Komputer Pemesanan Tiket	5-46
5.7	Kartu Penitipan Tas	5-51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
I	Kuesioner Pendahuluan dan Kuesioner Penelitian	L1-1
II	Data Mentah Kuesioner Tahap I	L2-1
III	Data Mentah Kuesioner Tahap II	L3-1
IV	Data Mentah Kuesioner Tahap III	L4-1
V	Uji Duncan	L5-1
VI	Validasi Konstruk	
VII	Hasil Seminar Isi	
VIII	Tabel	
IX	Komentar Sidang Akhir	