

ABSTRAK

Sonic Net merupakan perusahaan yang menyediakan layanan bermain *game* secara *online* maupun *offline*. Pada saat ini, terjadi penurunan jumlah konsumen sehingga pendapatanpun menurun. Seringkali konsumen yang datang dikarenakan adanya ajakan teman namun tidak pernah datang kembali. Oleh karena itu, pengelola ingin mengetahui hal-hal yang menyebabkan penurunan jumlah konsumen. Dari hasil wawancara dengan para konsumen, diketahui bahwa terjadi ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui harapan konsumen yang sebenarnya maka dibutuhkan suatu metode yang tepat untuk mengetahui penyebab dari keluhan pelanggan supaya kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Oleh karena itu, dilakukan pengukuran harapan konsumen dengan menggunakan metode Servqual dan uji hipotesis yang digabungkan dengan beberapa metode lain, yaitu metode Kano yang digunakan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh konsumen, FTA untuk mengetahui penyebab kegagalan yang terjadi, dan FMEA yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Pengukuran kepuasan pelanggan ini diperoleh dengan beberapa tahap. Tahap pertama dibuat variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian dan pembuatan kuesioner. Setelah variabel tersebut dikonstruksi oleh para ahli, dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan sebanyak 40 buah lalu diuji validitas dan reliabel. Setelah data valid dan reliabel, kemudian kembali dibagikan kuesioner kepada konsumen sebanyak 80 buah. Kuesioner juga dibuat untuk karyawan dan manajemen. Teknik sampling yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner ini adalah *purposive sampling*. Pembuatan kuesioner ini didasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991). Dimensi-dimensi tersebut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Hasil pengolahan data GAP 5 menunjukkan adanya 13 pernyataan yang tidak memuaskan konsumen, hasil pengolahan GAP 1 menunjukkan adanya 7 pernyataan dimana manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, hasil pengolahan GAP 2 menunjukkan adanya GAP sebanyak 8 pernyataan, hasil pengolahan GAP 3 menunjukkan adanya GAP sebanyak 9 pernyataan, dan hasil pengolahan GAP 4 menunjukkan adanya GAP sebanyak 0 pernyataan. Hasil pengolahan metode Kano menunjukkan adanya 6 pernyataan yang masuk dalam kategori prioritas yang akan digunakan dalam metode FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dalam pembuatan 6 FTA. Hasil pembuatan FMEA menunjukkan nilai total RPN tertinggi pada ketidakpuasan konsumen terhadap pernyataan ketersediaan komputer yang siap pakai yaitu sebesar 1280. Untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi, penulis mengusulkan kepada pihak manajemen Sonic Net untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sekarang. Adapun beberapa usulan yang diberikan yaitu dengan melakukan tinjauan rutin ke gamenet, mengadakan kegiatan evaluasi, melakukan penggantian fasilitas secara bertahap, membuat jadwal rutin untuk pemeriksaan komputer, menyediakan kotak saran, pengadaan alat-alat untuk bersih-bersih, menambah jumlah karyawan, dan mengadakan pertemuan antara pihak manajemen dengan karyawan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1 - 1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1 - 2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1 - 2
1.3.1 Pembatasan Masalah	1 - 2
1.3.2 Asumsi.....	1 - 2
1.4 Perumusan Masalah	1 - 3
1.5 Tujuan Penelitian	1 - 3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1 - 4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kualitas	2 - 1
2.2 Definisi Jasa.....	2 - 3
2.3 Karakteristik Pelayanan Jasa	2 - 3
2.4 Kualitas Jasa	2 - 4
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	2 - 4
2.4.2 Peningkatan Kualitas Jasa	2 - 5
2.4.3 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	2 - 6
2.4.4 Model Konseptual Kualitas Jasa	2 - 7
2.4.5 Harapan atau Ekspektasi Pelanggan.....	2 - 9
2.4.6 Model Kualitas Jasa	2 - 11
2.4.7 Pengukuran Servqual	2 - 18
2.4.8 Perhitungan Servqual	2 - 18
2.5 Hipotesis	2 - 21
2.6 Model Kano	2 - 22

2.7 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	2 - 25
2.8 <i>Failure Mode and Effecy Analysis</i> (FMEA)	2 - 26
2.9 Sampel	2 - 28
2.9.1 Teknik Sampel	2 - 28
2.9.2 Penentuan Ukuran Sampel	2 - 30
2.10 Skala Pengukuran	2 - 30
2.10.1 Jenis Skala Pengukuran	2 - 30
2.10.2 Validitas Instrumen	2 - 32
2.10.3 Reliabilitas Instrumen	2 - 33
2.11 Teknik Pengumpulan Data	2 - 34
2.11.1 Wawancara	2 - 34
2.11.2 Kuesioner	2 - 35
2.11.3 Observasi	2 - 35

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan	3 - 1
3.2 Tinjauan Pustaka	3 - 5
3.3 Penyusunan Variabel Penelitian	3 - 5
3.3.1 Variabel Penelitian Gap 5	3 - 5
3.3.2 Variabel Penelitian Gap 1	3 - 6
3.3.3 Variabel Penelitian Gap 2	3 - 7
3.3.4 Variabel Penelitian Gap 3	3 - 8
3.3.5 Variabel Penelitian Gap 4	3 - 11
3.4 Penyusunan Kuesioner Penelitian	3 - 11
3.4.1 Penyusunan Kuesioner Konsumen	3 - 12
3.4.2 Penyusunan Kuesioner Manajemen	3 - 13
3.4.3 Penyusunan Kuesioner Karyawan	3 - 16
3.5 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	3 - 18
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian Konsumen	3 - 18
3.5.2 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian Manajemen	3 - 19
3.5.3 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian Karyawan	3 - 19
3.6 Penentuan Teknik Sampling	3 - 19

3.6.1 Penentuan Teknik Sampling Konsumen	3 - 19
3.6.2 Penentuan Teknik Sampling Manajemen.....	3 - 19
3.6.3 Penentuan Teknik Sampling Karyawan	3 - 19
3.7 Pengujian Validitas Konstruksi	3 - 20
3.8 Penyebaran Kuesioner	3 - 20
3.9 Uji Validitas.....	3 - 20
3.10 Uji Reliabilitas.....	3 - 20
3.11 Pengolahan GAP 5.....	3 - 22
3.12 Pengolahan GAP 1.....	3 - 23
3.13 Pengolahan GAP 2.....	3 - 24
3.14 Pengolahan GAP 3.....	3 - 25
3.15 Pengolahan GAP 4.....	3 - 26
3.16 Analisis Hasil Pengolahan Data	3 - 27
3.17 Usulan.....	3 - 27
3.18 Kesimpulan dan Saran	3 - 28

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN 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.....	4 - 2
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan	4 - 3
4.3 Pengujian Validitas Konstruk	4 - 4
4.4 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	4 - 6
4.5 Pengumpulan Data.....	4 - 6
4.5.1 Penyebaran Kuesioner Lanjutan	4 - 6
4.5.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen.....	4 - 6
4.5.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	4 - 7
4.5.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen	4 - 7
4.5.5 Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	4 - 7
4.5.6 Pengumpulan Data <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	4 - 8

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan Data Awal	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 untuk GAP 5 ...	5 - 4
5.2.2 Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 per Pernyataan.....	5 - 5
5.3 Pengolahan dan Analisis Data GAP 1	5 - 10
5.3.1 Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 1 per Pernyataan.....	5 - 11
5.3.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 1	5 - 12
5.4 Pengolahan dan Analisis Data GAP 2	5 - 16
5.4.1 Pengolahan Data GAP 2.....	5 - 16
5.4.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 2	5 - 17
5.5 Pengolahan dan Analisis Data GAP 3	5 - 21
5.5.1 Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5 - 21
5.5.2 Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5 - 24
5.5.3 Pengolahan Data GAP 3.....	5 - 26
5.5.4 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 3	5 - 26
5.6 Pengolahan dan Analisis Data GAP 4	5 - 34
5.6.1 Pengolahan Data GAP 4.....	5 - 34
5.6.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 4.....	5 - 35
5.7 Keterkaitan Antar GAP dan Penyebabnya	5 - 38
5.8 Pengolahan dan Analisis Data Metode Kano.....	5 - 44
5.9 Pengolahan dan Analisis Fault Tree Analysis (FTA)	5 - 46
5.10 Pengolahan dan Analisis <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	5 - 53
5.11 Usulan	5 - 59

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	6 - 1
---------------------	-------

6.2 Saran	6 - 5
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Klasifikasi Katergori Kano	2 - 25
Tabel 2.2 Pedoman <i>Occurance</i>	2 - 26
Tabel 2.3 Pedoman <i>Severity</i>	2 - 27
Tabel 2.4 Pedoman <i>Detection</i>	2 - 27
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	3 - 6
Tabel 3.2 Variabel Penyebab GAP 1	3 - 7
Tabel 3.3 Variabel Penyebab GAP 2	3 - 8
Tabel 3.4 Variabel Penyebab GAP 3	3 - 9
Tabel 3.5 Variabel Penyebab GAP 4	3 - 11
Tabel 3.6 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Konsumen Bagian Pertama (Harapan).....	3 - 12
Tabel 3.7 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Konsumen Bagian Pertama (Persepsi).....	3 - 12
Tabel 3.8 Dimensi Kuesioner Konsumen Bagian Kedua.....	3 - 13
Tabel 3.9 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Manajemen Bagian Pertama...	3 - 14
Tabel 3.10 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Manajemen Bagian Kedua ...	3 - 14
Tabel 3.11 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Manajemen Bagian Ketiga ...	3 - 15
Tabel 3.12 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Manajemen Bagian Keempat	3 - 15
Tabel 3.13 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Manajemen Bagian Kelima ..	3 - 16
Tabel 3.14 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Karyawan Bagian Pertama ...	3 - 16
Tabel 3.15 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Karyawan Bagian Kedua	3 - 17
Tabel 3.16 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Karyawan Bagian Ketiga.....	3 - 17
Tabel 3.17 Penjelasan Arti Simbol Kuesioner Karyawan Bagian Keempat..	3 - 18
Tabel 3.18 Aturan Penyimpulan GAP 2	3 - 24
Tabel 3. 19 Aturan Penyimpulan GAP 3	3 - 25
Tabel 3.20 Aturan Penyimpulan GAP 4	3 - 26
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Konstruksi.....	4 - 5
Tabel 4.2 Variabel Penelitian Revisi.....	4 - 4
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas Persepsi Konsumen	5 - 2
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Validitas Harapan Konsumen.....	5 - 3

Tabel 5.3 Hasil Pengujian Reliabel Persepsi Konsumen	5 - 4
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Reliabel Harapan Konsumen	5 - 4
Tabel 5.5 Rata-rata Servqual GAP 5.....	5 - 5
Tabel 5.6 Pengujian Hipotesis GAP 5 per Pernyataan.....	5 - 6
Tabel 5.7 Pengujian Hipotesis GAP 1 per Pernyataan.....	5 - 11
Tabel 5.8 Variabel Penyebab GAP 1	5 - 13
Tabel 5.9 Pengolahan Data GAP 2	5 - 16
Tabel 5.10 Variabel Penyebab GAP 2	5 - 17
Tabel 5.11 Spesifikasi Kualitas Karyawan	5 - 22
Tabel 5.12 Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5 - 23
Tabel 5.13 Penyampaian Jasa Menurut Karyawan	5 - 24
Tabel 5.14 Perbandingan Penyampaian Jasa	5 - 25
Tabel 5.15 Pengolahan Data GAP 3	5 - 26
Tabel 5.16 Variabel Penyebab GAP 3	5 - 27
Tabel 5.17 Pengolahan GAP 4.....	5 - 35
Tabel 5.18 Variabel Penyebab GAP 4	5 - 36
Tabel 5.19 Keterkaitan Antar GAP	5 - 38
Tabel 5.20 Klasifikasi Kategori Kano.....	5 - 44
Tabel 5.21 Hasil Pengolahan Metode Kano.....	5 - 45
Tabel 5.22 Pernyataan yang Masuk Dalam Kategori <i>Must be, One</i> <i>Dimentional</i> , dan <i>Attractive</i>	5 - 46
Tabel 5.23 Pernyataan-pernyataan Pengolahan FTA.....	5 - 47
Tabel 5.24 Hasil Pengolahan <i>Failure and Effect Analysis</i> (FMEA).....	5 - 54
Tabel 5.25 Urutan Prioritas Perbaikan	5 - 59
Tabel 5.26 Jadwal Pengecekan Komputer	5 - 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa	2 - 7
Gambar 2.2 Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas.....	2 - 8
Gambar 2.3 Wilayah Kritik Uji Hipotesis.....	2 - 21
Gambar 2.4 Model Kano	2 - 24
Gambar 2.5 Simbol dalam FTA	2 - 26
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	3 - 2
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi <i>Gamenet</i>	4 - 1
Gambar 5.1 Contoh Perhitungan Uji Hipotesis GAP 5 Pernyataan 1.....	5 - 7
Gambar 5.2 Contoh Perhitungan Uji Hipotesis GAP 1 Pernyataan 1.....	5 - 12
Gambar 5.3 Keterkaitan Antar GAP dan Penyebabnya	5 - 39
Gambar 5.4 FTA Pernyataan 3 : kelengkapan game yang tersedia	5 - 48
Gambar 5.5 FTA Pernyataan 4 : kenyamanan kursi yang digunakan selama bermain.....	5 - 49
Gambar 5.6 FTA Pernyataan 9 : kebersihan alat-alat yang digunakan (keyboard dan monitor).....	5 - 50
Gambar 5.7 FTA Pernyataan 17 : ketersediaan komputer yang siap pakai ...	5 - 51
Gambar 5.8 FTA Pernyataan 19 : kesigapan pegawai membersihkan tempat yang telah digunakan.....	5 - 52
Gambar 5.9 FTA Pernyataan 20 : kesigapan pegawai dalam melayani konsumen yang baru datang.....	5 - 53
Gambar 5.10 Kotak Saran Usulan.....	5 - 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Komentor Validitas Konstruk.....	L1 - 1
Lampiran 3 Kuesioner Konsumen	L2 - 6
Lampiran 4 Kuesioner Manajemen.....	L2 - 9
Lampiran 5 Kuesioner Karyawan	L2 - 15
Lampiran 8 Tabel r <i>Product Moment</i>	L3 - 20
Lampiran 9 Tabel Distribusi Normal	L3 - 21
Lampiran 11 Data Konsumen	L4 - 23
Lampiran 10 Pengolahan SPSS.....	L4 - 39