

## ABSTRAK

DAMRI merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah yang bergerak di dalam industri jasa. DAMRI yang berlokasi pusat di Gede Bage ini berdiri sejak tahun 1943. DAMRI mengalami perkembangan masa yang sangat panjang dan masih berdiri hingga saat ini.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, DAMRI ingin mengetahui kebutuhan dari konsumennya. Saat ini, masih banyak keluhan dari konsumen, yang berarti masih banyak kebutuhan yang belum terpenuhi dan juga berarti terjadi ketidakpuasan. Karena itu, perlu diadakan penelitian untuk mengetahui harapan konsumen dan dicari usaha untuk memperbaikinya.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan SERVQUAL, KANO, FTA dan FMEA. Adapun pengumpulan data yang dilakukan menggunakan bentuk kuesioner yang disebar kepada pihak manajemen, karyawan DAMRI, dan kepada penumpang pengguna DAMRI, yang kemudian diolah dan dianalisis sebagai dasar usulan perbaikan dengan menggunakan metode FTA dan FMEA.

Teknik sampling yang digunakan adalah dengan menggunakan Sampling *Purposive*, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan melakukan pertimbangan tertentu kepada konsumen yang dianggap cocok untuk menjadi sumber data.

Hasil pengolahan dari SERVQUAL dan KANO, diambil hasil penganalisisan dari prioritas perbaikan yang kemudian dianalisis untuk diberikan usulan perbaikan dengan menggunakan FTA dan FMEA. Pengolahan SERVQUAL bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dengan cara melihat nilai dari kesenjangan-kesenjangan yang terjadi. Kaitannya dengan KANO adalah melihat atribut pelayanan mana yang membuat konsumen tidak puas lalu melakukan pemetaan untuk mencari prioritas perbaikan. Hasil pengolahan SERVQUAL terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen (GAP 1), kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi layanan (GAP 2), kesenjangan spesifikasi layanan terhadap penyampaian jasa dan kinerja karyawannya (GAP 3), dan kesenjangan antara persepsi konsumen dengan harapannya (GAP 5).

Usulan yang diberikan untuk pihak DAMRI adalah dengan meningkatkan kualitas dari kinerja karyawan dan pihak manajemen, melakukan evaluasi prosedur agar lebih jelas dan dapat diterapkan, pemberian sanksi-sanksi untuk setiap pelanggaran yang dilakukan, pemberian *sign* sistem di dalam bus agar memperjelas mengenai larangan dan informasi yang baik atau tidak baik dilakukan oleh penumpang, memperjelas informasi mengenai halte pemberhentian yang seharusnya, sampai pada pergantian mesin yang sudah rusak dan fasilitas fisik yang sudah seharusnya diganti. Selain itu, baiknya pihak perusahaan mengurangi kelemahan-kelemahan yang ada, dan lebih mendisiplinkan lagi kinerja-kinerja pekerjaannya, agar prosedur yang ada dapat berjalan dengan baik dan lancar.

# DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.3.1 Pembatasan Masalah .....	1-3
1.3.2 Asumsi .....	1-3
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Jasa.....	2-1
2.1.1 Persepsi dan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa....	2-1
2.1.2 Pengertian Jasa .....	2-2
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa.....	2-4
2.2 Teknik Sampling .....	2-13
2.3 Penentuan Ukuran Sampel.....	2-15
2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	2-15
2.5 Skala Pengukuran .....	2-16

2.6 Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	2-18
2.6.1 Validitas .....	2-18
2.6.2 Reliabilitas .....	2-19
2.7 Metode Kano .....	2-19
2.8 Metode FTA.....	2-23
2.9 Metode FMEA .....	2-23

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian ... ..	3-1
3.2 Keterangan <i>flowchart</i> .....	3-4

### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Perusahaan .....	4-1
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	4-1
4.1.2 Struktur Organisasi .....	4-4
4.1.3 Struktur dan Organisasi dan Tugas Serta Tata Kerja.....	4-5
4.2 Pengumpulan Data Pendahuluan .....	4-18
4.3 Penyebaran Kuesioner Awal.....	4-18
4.4 Penyebaran Kuesioner Akhir .....	4-18
4.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas Harapan Konsumen .....	4-19
4.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas Persepsi Konsumen.....	4-20
4.7 Kuesioner Untuk Pihak Manajemen .....	4-21
4.8 Kuesioner Untuk Karyawan.....	4-21

### BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Pengolahan dan Analisis Gap 5 .....	5-1
5.2 Pengolahan dan Analisis Gap 1 .....	5-8
5.3 Pengolahan dan Analisis Gap 2 .....	5-15
5.4 Pengolahan dan Analisis Gap 3 .....	5-21
5.5 Pengolahan dan Analisis Gap 4 .....	5-26
5.6 Pengolahan dan Analisis Metode Kano .....	5-27

5.7 Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA) .....	5-31
5.8 Pengolahan dan Analisis <i>Failure mode and effect analysis</i> (FMEA) .....	5-43
5.9 Usulan .....	5-53

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran .....	6-12

DAFTAR PUSTAKA .....	xiii
----------------------	------

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Kuesioner	3-7
3.2	Kriteria Terjadinya Gap 2	3-11
3.3	Kriteria Terjadinya Gap 3	3-13
3.4	Kriteria Terjadinya Gap 4	3-15
3.5	Kuesioner Penyebab GAP 1 dan GAP 2	3-16
3.6	Kuesioner Penyebab GAP 3 dan GAP 4	3-16
3.7	Bentuk Kuesioner Awal	3-18
3.8	Hasil Validitas dari Bpk. Rudijanto Muis, ST., MT.	3-18
3.9	Hasil Validitas dari Ibu Christina, ST., MT.	3-19
3.10	Kuesioner Hasil Validitas Konstruk	3-19
3.11	Uji Hipotesis GAP 1 Manajemen dengan Konsemen per Variabel Layanan	3-21
3.12	Uji Hipotesis GAP 5 Konsumen per variabel Layanan	3-26
3.13	Matriks Kano	3-27
5.1	Rangkuman Sqi Persepsi dan Harapan	5-1
5.2	Uji Hipotesis untuk per Pernyataan GAP 5	5-2
5.3	Dimensi Bukti Fisik Data Persepsi Manajemen	5-8
5.4	Dimensi Keandalan Persepsi Manajemen	5-8
5.5	Dimensi Daya Tanggap Data Persepsi Manajmen	5-8
5.6	Dimensi Jaminan Data Persepsi Manajemen	5-9
5.7	Dimensi Empati Data Persepsi Manajemen	5-9
5.8	GAP 1 (Persepsi Manajemen dan Harapan Konsumen)	5-9
5.9	Uji Hipotesis untuk per Pernyataan GAP 1	5-11
5.10	Penganalisan Penyebab GAP 1	5-14
5.11	Hasil Pengukuran GAP 2	5-15
5.12	Penganalisan Penyebab Gap 2	5-20
5.13	Sosialisasi Penyampaian Standar Manajemen dan Karyawan	5-21
5.14	Penilaian Kinerja Manajemen dan Karyawan GAP 3	5-22
5.15	Sosialisasi Standar dan Kinerja Karyawan GAP 3	5-22

5.16	Penganalisisan Penyebab GAP 3	5-25
5.17	Komunikasi Eksternal dari DAMRI	5-26
5.18	Hasil Komunikasi Eksternal GAP 4	5-26
5.19	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-27
5.20	Rangkuman Semua GAP	5-30
5.21	Rangkuman Pernyataan FTA	5-31
5.22	FMEA	5-43
5.23	Penentuan Nilai RPN	5-52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
3.1	Flowchart Penelitian	3-1
3.2	Kualitas Jasa	3-7
5.1	Kursi DAMRI	5-3
5.2	Kebersihan Interior DAMRI	5-4
5.3	Kebersihan Eksterior DAMRI	5-4
5.4	Mesin Kendaraan DAMRI	5-5
5.5	Ketersediaan Sarana DAMRI	5-7
5.6	GAP 1 (Persepsi Manajemen dan Harapan Konsumen)	5-10
5.7	Pembuatan FTA Pernyataan 2	5-32
5.8	Pembuatan FTA Pernyataan 5	5-32
5.9	Pembuatan FTA Pernyataan 10	5-33
5.10	Pembuatan FTA Pernyataan 11	5-34
5.11	Pembuatan FTA Pernyataan 12	5-35
5.12	Pembuatan FTA Pernyataan 1	5-36
5.13	Pembuatan FTA Pernyataan 6	5-37
5.14	Pembuatan FTA Pernyataan 20	5-38
5.15	Pembuatan FTA Pernyataan 21	5-39
5.16	Pembuatan FTA Pernyataan 15	5-40
5.17	Pembuatan FTA Pernyataan 16	5-41
5.18	Pembuatan FTA Pernyataan 19	5-42
5.19	<i>Visual Display</i> Membuang Sampah	5-55
5.20	<i>Visual Display</i> Larangan Merokok	5-57
5.21	<i>Visual Display</i> Barang Bawaan	5-58
5.22	<i>Visual Display</i> Halte Bus	5-59
5.23	<i>Visual Display</i> Kursi Untuk Penumpang	5-61
5.24	<i>Visual Display</i> Bukti Pembayaran	5-62

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2 Data Mentah
3. Lampiran 3 Tabel Panduan Severity
4. Lampiran 4 Persetujuan Validitas Konstruk