

ABSTRAK

Hans Fitnes merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas olah raga. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan Hans Fitnes 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, Karena jumlah sampel lebih besar dari 30 akan memberikan lebih besar peluang untuk menghasilkan distribusi normal. Namun hanya 32 kuesioner pendahuluan yang terpakai, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data pengolahan. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 110 member bulanan di Hans Fitnes dan tidak berlaku pada member insidental (member yang sekali datang), pihak manajemen, dan pihak karyawan Hans Fitnes.

Hasil pengolahan dari GAP 5 menunjukkan adanya 37 pernyataan yang tidak memuaskan pelanggan, pengolahan GAP 1 menunjukkan 19 pernyataan, dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan gap 2 menunjukkan GAP sebanyak 11 pernyataan, pengolahan gap 3 menunjukkan GAP sebanyak 12 pernyataan, pengolahan gap 4 menunjukkan GAP sebanyak 27 pernyataan. Pengolahan model kano menghasilkan 14 pernyataan yang termasuk dalam tiga kategori prioritas (M, O, dan A) yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 14 FTA yang dibuat berdasarkan hasil GAP 5 dan hasil kano, setelah pembuatan FTA lalu dilanjutkan dengan membuat FMEA. Dari FMEA didapat penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah keterbatasan ruangan Hans Fitnes, Hans Fitnes tidak melakukan penataan ulang ruangan, jumlah tempat duduk yang sedikit di ruang tunggu, ukuran tempat aerobik yang terlalu kecil serta kapasitas tempat motor yang kecil dengan nilai RPN yaitu 384.

Usulan yang diberikan yaitu mengadakan kegiatan evaluasi, melakukan perbaikan alat, membuat jadwal rutin pembersihan dan perawatan, menyediakan kartu member, pemasangan kipas angin, melakukan komunikasi dengan konsumen dan karyawan, mengganti cermin yang rusak, penataan di ruang tunggu, membetulkan loker yang rusak, membetulkan atap pada ruangan *aerobik* yang bocor, dan mengganti speaker dengan yang lebih baik.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Pendahuluan	2-1
2.2 Definisi Kualitas.....	2-1
2.3 Jasa	2-3
2.3.1 Definisi Jasa	2-3
2.3.2 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 Pelayanan Jasa	2-6
2.4.4 Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
2.4.5 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	2-9
2.4.6 Harapan/Ekspetasi Pelanggan	2-10
2.4.7 Model Kualitas Jasa	2-13
2.4.8 Pengukuran Servqual	2-19
2.4.9 Perhitungan Servqual	2-19
2.5 Model Kano	2-22

2.6 <i>Fault Tree Analysis (FTA)</i>	2-24
2.7 <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	2-25
2.8 Sampel	2-27
2.8.1 Teknik Sampel	2-27
2.8.2 Penentuan Ukuran Sampel	2-29
2.9 Skala Pengukuran	2-29
2.9.1 Jenis Skala Pengukuran	2-29
2.9.2 Validitas Instrumen	2-30
2.9.3 Reliabilitas Instrumen	2-32
2.10 Teknik Pengumpulan Data	2-33
2.10.1 Wawancara	2-33
2.10.2 Kuesioner	2-34
2.10.3 Observasi	2-34
2.11 Hipotesis	2-35

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tinjauan Pustaka	3-4
3.2 Penelitian Pendahuluan	3-4
3.3 Identifikasi Masalah	3-4
3.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-4
3.5 Perumusan Masalah	3-5
3.6 Tujuan Penelitian	3-6
3.7 Penentuan Variabel Penelitian	3-6
3.8 Variabel Penelitian	3-7
3.8.1 Variabel Penelitian GAP 5	3-7
3.8.2 Variabel Penelitian GAP 1	3-9
3.8.3 Variabel Penelitian GAP 2	3-10
3.8.4 Variabel Penelitian GAP 3	3-13
3.8.5 Variabel Penelitian GAP 4	3-17
3.9 Pembuatan Kuesioner	3-19
3.9.1 Kuesioner Konsumen	3-19

3.9.2 Kuesioner Manajemen.....	3-21
3.9.3 Kuesioner Karyawan	3-23
3.10 Uji Validitas Konstruk	3-24
3.11 Penentuan Ukuran Sampel Pendahuluan	3-25
3.12 Penentuan Teknik Sampel Pendahuluan	3-25
3.13 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	3-25
3.14 Uji Validitas	3-25
3.15 Uji Reliabilitas	3-26
3.16 Penentuan Ukuran Sampel	3-27
3.17 Kriteria Responden	3-28
3.18 Penentuan Teknik Sampel	3-28
3.19 Penyebaran Kuesioner	3-28
3.20 Pengolahan Data	3-28
3.20.1 Pengolahan Data dan Analisis Gap 5	3-28
3.20.2 Pengolahan Data dan Analisis Gap 1	3-30
3.20.3 Pengolahan Data dan Analisis Gap 2	3-30
3.20.4 Pengolahan Data dan Analisis Gap 3	3-31
3.20.5 Pengolahan Data dan Analisis Gap 4	3-31
3.20.6 Pengolahan Data dan Analisis Model Kano	3-31
3.20.7 Pengolahan Data dan Analisis FTA	3-32
3.20.8 Pengolahan Data dan Analisis FMEA	3-33
3.21 Analisis	3-33
3.22 Usulan	3-33
3.23 Kesimpulan dan Saran	3-33
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	4-4
4.2.1 Pengujian Validitas Konstruk 1	4-5
4.2.2 Hasil Variabel Setelah konstruk	4-7

4.3 Penyebaran Kuesioner Awal	4-8
4.4 Pengumpulan Data	4-8
4.4.1 Penyebaran Kuesioner Lanjutan	4-8
4.4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen	4-9
4.4.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen	4-9
4.4.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan	4-9
4.4.5 Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	4-10
4.4.6 Pengumpulan Data <i>Failure Mode and Effect Analysis</i>	4-10
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	5-4
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	5-6
5.2.3 Pengujian Hipotesis Gap 5 Per Pernyataan	5-7
5.3 Pengolahan dan Analisis Data Model Kano.....	5-10
5.4 Pengolahan dan Analisis Data Gap 1	5-13
5.4.1 Pengujian dan Analisis Hipotesis Gap 1 Per Dimensi	5-13
5.4.2 Pengujian Hipotesis Gap 1 Per Pernyataan	5-15
5.4.3 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 1	5-17
5.5 Pengolahan dan Analisis Data Gap 2	5-19
5.5.1 Pengolahan Gap 2	5-19
5.5.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 2	5-22
5.6 Pengolahan dan Analisis Data Gap 3	5-24
5.6.1 Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-24
5.6.2 Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5-27
5.6.3 Pengolahan Gap 3	5-30
5.6.4 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 3	5-32
5.7 Pengolahan dan Analisis Data Gap 4	5-37

5.7.1 Pengolahan Gap 4	5-37
5.7.2 Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab Gap 4	5-39
5.8 Kesimpulan Gap	5-40
5.9 Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA)	5-42
5.10 Pengolahan dan Analisis <i>FMEA</i>	5-57
5.10.1 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA)	5-57
5.11 Usulan	5-71
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-2
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Klasifikasi kategori kano	2-24
2.2	Pedoman <i>occurance</i>	2-25
2.3	Pedoman <i>severity</i>	2-26
2.4	Pedoman <i>detection</i>	2-26
3.1	Variabel penelitian GAP 5	3-7
3.2	Variabel penelitian pemberian bobot	3-9
3.3	Variabel penyebab Gap 1	3-10
3.4	Terjadinya GAP 2	3-12
3.5	Variabel penyebab Gap 2	3-13
3.6	Terjadinya GAP 3	3-15
3.7	Variabel penyebab Gap 3	3-15
3.8	Terjadinya GAP 4	3-18
3.9	Variabel penyebab Gap 4	3-18
3.10	Skala likert persepsi konsumen	3-19
3.11	Skala likert harapan konsumen	3-20
3.12	Skala model kano	3-20
3.13	Skala likert persepsi manajemen	3-21
3.14	Skala variabel penyebab gap 1 dan 2	3-22
3.15	Skala likert spesifikasi kualitas pelayanan kuesioner manajemen	3-22
3.16	Skala likert pengukuran penyampaian jasa kuesioner manajemen	3-22
3.17	Skala likert pengukuran spesifikasi pelayanan kuesioner manajemen	3-23
3.18	Skala variabel penyebab gap 3 dan 4	3-23
3.19	Skala likert spesifikasi kualitas pelayanan kuesioner karyawan	3-24

Tabel	Judul	Halaman
3.20	Skala likert pengukuran penyampaian jasa kuesioner karyawan	3-24
3.21	Skala likert pengukuran penyampaian pelayanan kuesioner karyawan	3-24
4.1	Pengujian konstruk	4-5
4.2	Perbaikan variabel penelitian	4-7
5.1	Hasil pengujian validitas persepsi pelanggan	5-2
5.2	Hasil pengujian validitas harapan pelanggan	5-3
5.3	Perhitungan rata-rata servqual gap 5	5-5
5.4	Pengujian hipotesis gap 5 per dimensi	5-6
5.5	Pengujian hipotesis gap 5 per pernyataan	5-8
5.6	Pasangan pernyataan <i>fungsional</i> dan pernyataan <i>dysfungsional</i>	5-10
5.7	Hasil penentuan jumlah klasifikasi kategori kano	5-11
5.8	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-11
5.9	Pernyataan kategori <i>must be</i> , <i>one dimensional</i> , dan <i>Attractive</i>	5-12
5.10	Pengujian hipotesis gap 1 per dimensi	5-13
5.11	Pengujian hipotesis gap 1 per pernyataan	5-15
5.12	Variabel penyebab gap 1	5-17
5.13	Pengolahan gap 2	5-20
5.14	Variabel penyebab gap 2	5-22
5.15	Spesifikasi kualitas menurut Karyawan	5-25
5.16	Perbandingan spesifikasi kualitas	5-26
5.17	Penyampaian jasa menurut karyawan	5-28
5.18	Perbandingan penyampaian jasa	5-29
5.19	Pengolahan GAP 3	5-31
5.20	Variabel Penyebab GAP 3	5-33
5.21	Pengolahan gap 4	5-38
5.22	Variabel penyebab gap 4	5-39

Tabel	Judul	Halaman
5.23	Kesimpulan gap-gap	5-41
5.24	Rangkuman pernyataan untuk FTA	5-42
5.25	<i>Failure mode and effect analysis</i>	5-58
5.26	Penentuan RPN berdasarkan penyebab kegagalan potensial	5-69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Model kualitas jasa	2-7
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-8
2.3	Model Kano	2-24
2.4	Simbol Dalam FTA	2-25
2.5	Wilayah Kritis Uji Hipotesis	2-35
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	5-9
5.4	Wilayah kritis dimensi <i>tangible</i> gap 1	5-14
5.5	Wilayah kritis pernyataan 1 gap 1	5-16
5.6	FTA pernyataan no.1	5-43
5.7	FTA pernyataan no.9	5-44
5.8	FTA pernyataan no.13	5-45
5.9	FTA pernyataan no.15	5-46
5.10	FTA pernyataan no.24	5-47
5.11	FTA pernyataan no.30	5-48
5.12	FTA pernyataan no.2	5-49
5.13	FTA pernyataan no.4	5-50
5.14	FTA pernyataan no.10	5-51
5.15	FTA pernyataan no.11	5-52
5.16	FTA pernyataan no.12	5-53
5.17	FTA pernyataan no.29	5-54
5.18	FTA pernyataan no.32	5-55
5.19	FTA pernyataan no.33	5-56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Komentar Validitas Konstruk	L1-1
2	Kuesioner Pendahuluan	L2-1
3	Kuesioner Konsumen	L2-3
4	Kuesioner Manajemen	L2-8
5	Kuesioner Karyawan	L2-14
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	L4-1
11	Data Konsumen	L4-2
12	Hasil SPSS Data Konsumen	L4-4
13	Hasil Kano	L4-18
14	Hasil Kategori Kano	L4-22
15	Data Manajemen	L4-23
16	Data Karyawan	L4-24
17	Foto Hans Fitnes	L5-1
18	Komentar Seminar Isi	L6-1