

## ABSTRAK

Octopuss Men's Health and Executive SPA merupakan salah satu usaha yang menyediakan jasa SPA, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun karena banyaknya jenis usaha SPA yang bermunculan beberapa tahun terakhir ini, mengakibatkan Octopuss Men's Health and Executive SPA mengalami penurunan jumlah konsumen, hal ini berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang berjudul "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Studi Kasus Di Octopuss Men's Health And Executive Spa Dengan Menggunakan Metode Service Quality". Apalagi dengan munculnya pesaing-pesaing, maka konsumen akan menilai manakah tempat SPA yang mempunyai kualitas yang baik. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan, agar perusahaan dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan perusahaan dibandingkan dengan perusahaan pesaing, sehingga kelemahan tersebut dapat diperbaiki dan menaikkan daya saing serta dapat meningkatkan jumlah konsumen.

Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis yang dapat menjelaskan apakah pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen atau masih harus diperbaiki, dengan metode *Perceived Quality*, Metode *perceived quality* dimulai dengan mengumpulkan data dengan melakukan beberapa tahapan. Pertama dilakukan wawancara kepada para konsumen untuk mengetahui variabel-variabel penelitian, yang kemudian diuji validitas konstruk. kemudian dilakukan penyebaran kuesioner sebanyak 30 buah dan 67 buah kemudian diuji validitas dan reliabilitas lalu diolah menggunakan metode uji hipotesis ketidakpuasan, Importance Performance Analysis 4, uji Anova, uji hipotesis persaingan (Uji Duncan), Importance Performance Analysis 6. Setelah dilakukan pengujian lalu hasilnya di analisis untuk diberikan usulan perbaikan.

Hasil pengolahan uji hipotesis ketidakpuasan yaitu 35 pernyataan yang tidak puas dan 1 pernyataan yang puas, Pada pengolahan Matriks Importance Performance Analysis 4, diperoleh hasil yaitu pengelompokan variabel ke dalam 4 kuadran. Pengolahan uji hipotesis persaingan (Uji Duncan) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan untuk beberapa pernyataan antara kinerja objek penelitian dengan objek pesaing, Pengolahan Matriks Importance Performance Analysis 6 menunjukkan Octopuss Men's Health and Executive SPA masih kalah bersaing dengan tempat SPA lainnya walau terdapat 3 keunggulan.

Dari hasil penelitian terdahulu telah didapat hasil penyebab gap sehingga usulan didasarkan pada prioritas berdasarkan IPA4, penyebab ketidakpuasan hasil penelitian terdahulu dan benchmarking dengan pesaing berdasarkan IPA 6. Beberapa usulan utama yaitu memberikan seragam yang sejenis untuk masing-masing pekerjaan, manajer harus lebih sering berkomunikasi dengan konsumen sehingga dapat mengetahui harapan dari konsumen, membuat kuesioner mengenai kualitas pelayanan untuk diisi oleh konsumen, membuat beberapa peraturan tertulis yang baru beserta sanksi, menambahkan beberapa karyawan, menambahkan beberapa fasilitas seperti WIFI dan fasilitas diskon untuk konsumen yang telah beberapa kali datang, melakukan pelatihan kembali kepada karyawan, menempatkan janji dan peraturan yang dibuat perusahaan di ruang karyawan, lebih sering memberikan *briefing-briefing* sebelum kerja.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-3
1.4. Perumusan Masalah.....	1-3
1.5. Tujuan Penelitian .....	1-4
1.6. Sistematika Penulisan .....	1-4

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Definisi Kualitas .....	2-1
2.2. Jasa.....	2-2
2.2.1. Definisi Jasa .....	2-2
2.2.2. Model Konseptual Kualitas Jasa.....	2-2
2.2.3. Model Kualitas Jasa .....	2-3
2.3. <i>Perceived Quality</i> .....	2-5
2.3.1. Definisi .....	2-5
2.4. Sampel .....	2-8
2.4.1. Teknik Sampel .....	2-8
2.4.2. Penentuan Ukuran Sampel .....	2-9
2.5. Skala Pengukuran.....	2-10

2.5.1. Jenis Skala Pengukuran .....	2-10
2.5.2 Validitas Instrumen .....	2-11
2.5.3 Reliabilitas Instrumen .....	2-13
2.9. Teknik Pengumpulan Data .....	2-14
2.9.1. Wawancara .....	2-14
2.9.2. Kuesioner .....	2-15
2.9.3. Observasi .....	2-15
2.7. Anova .....	2-16
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> 4.....	2-16
2.7 Uji Wilayah Beganda Duncan .....	2-18
2.7 <i>Importance Performance Analysis</i> 6.....	2-19

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Tinjauan Pustaka .....	3-3
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 .....	3-5
3.7. Penentuan Variabel Penelitian .....	3-5
3.8. Penyusunan Kuesioner .....	3-8
3.9. Uji Validitas Konstruk.....	3-9
3.10. Penentuan Ukuran Sampel .....	3-9
3.11. Penentuan Teknik Sampling.....	3-10
3.12. Penyebaran Kuesioner 1.....	3-10
3.13. Pengujian Validitas Kuesioner .....	3-10
3.14. Penyebaran Kuesioner 2.....	3-11
3.15. Pengujian Validitas Kuesioner.....	3-11
3.16. Pengujian Reliabel Kuesioner.....	3-11
3.17. Pengolahan Data dan Analisis .....	3-11

3.18. Usulan .....	3-13
3.19. Kesimpulan dan Saran .....	3-13

## **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 .....	4-2
4.2. Pengumpulan Data Pendahuluan .....	4-4
4.2.1. Pengujian Validitas Konstruk .....	4-4
4.2.1. Hasil Variabel Setelah Konstruk.....	4-7
4.3. Penyebaran Kuesioner Awal .....	4-7
4.4. Pengumpulan Data .....	4-7
4.4.1. Penyebaran Kuesioner Lanjutan .....	4-7

## **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 .....	5-6
5.2. Pengolahan dan Analisis Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-8
5.3 Pembuatan Matriks Importance / Performance Analysis 4.....	5-11
5.4 Pengujian Hipotesis Persaingan (Uji Duncan).....	5-27
5.5 Matriks Importance / Performance Analysis 6 (IPA 6).....	5-36
5.6 Prioritas Perbaikan .....	5-37
5.7 Usulan .....	5-38

## **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....	6-1
6.2 Saran.....	6-2

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	6-2
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan .....	6-2

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xiii</b>
----------------------------	-------------

**LAMPIRAN**

**KOMENTAR DOSEN PENGUJI**

**DATA PENULIS**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Variabel Awal	4-4
4.2	Variabel Penelitian Setelah Konstruk	4-6
5.1	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan Konsumen n=30	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Performansi Octopuss n=30	5-2
5.3	Hasil Pengujian Validitas Performansi Delta n=30	5-3
5.4	Hasil Pengujian Validitas Performansi Venetian n=30	5-3
5.5	Hasil Pengujian Validitas kepentingan konsumen n=97	5-4
5.6	Hasil Pengujian Validitas Performansi Octopuss n=97	5-4
5.7	Hasil Pengujian Validitas Performansi Delta n=97	5-5
5.8	Hasil Pengujian Validitas Performansi Venetian n=97	5-5
5.9	Hasil Pengujian Hipotesis ketidakpuasan	5-9
5.10	Rangkuman Rata-rata Kepentingan dan Performansi	5-12
5.11	Rangkuman Importance Performance Analysis 4 (IPA 4)	5-15
5.12	Keterkaitan Antar GAP	5-16
5.13	Pangujian Hipotesis Perbedaan Kinerja (ANOVA)	5-27
5.14	Rangkuman Hasil Uji Anova	5-31
5.15	Beda Signifikasi Peringkat	5-32
5.16	Rank 2 Diuji Dengan Peringkat 2	5-34
5.17	Rank 2 Diuji Dengan Peringkat 3	5-35
5.18	Rank 3 Diuji Dengan Peringkat 2	5-35
5.19	Importance Performance Analysis 6 (IPA 6)	5-36
5.20	Prioritas Perbaikan	5-37
5.21	Keadaan Pesaing	5-38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-2
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-3
2.3	Importance Performance Analysis 4	2-17
2.4	Importance Performance Analysis 6	2-19
3.1	Langkah-Langkah Penelitian	3-1
3.1	Langkah-Langkah Penelitian (Lanjutan)	3-2
3.1	Langkah-Langkah Penelitian (Lanjutan)	3-3
4.1	Struktur Organisasi	4-1
5.1	Hipotesis Ketidakpuasan	5-11
5.2	Matriks Importance Performance Analysis 4 (IPA 4)	5-14

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Data Mentah Kepentingan konsumen	L4-1
Data Mentah Performansi Octopuss	L4-2
Data Mentah Performansi Delta	L4-3
Data Mentah Performansi Venetian	L4-4
Komentar Uji Validitas Konstruk	L4-5
Kuesioner Penelitian	L4-7
Tabel Nilai Kritis R Pearson ( $p = 0,05$ )	L4-9
Tabel Z	L4-11
Tabel Uji Duncan	L4-12
GAP 1	L4-13
GAP 2	L4-14
GAP 3	L4-15
GAP 4	L4-16