

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGENDALIAN
KUALITAS JASA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG
(Studi Kasus di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro)**



SKRIPSI

Oleh :

LISTIFADAH

J2E 005 234

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2010**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR SIMBOL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Umum Perpustakaan	6
2.2 Profil Perpustakaan Undip	7
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan di Bidang Jasa	10
2.3.1 Perpustakaan sebagai Layanan Jasa	10
2.3.2 Persepsi terhadap Kualitas Jasa	11
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.3.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Skala Pengukuran	15
2.5 Skala Semantik Diferensial	16
2.6 Validitas dan Reliabilitas	17
2.6.1 Validitas	17
2.6.2 Reliabilitas	20

2.7	Matriks	21
2.7.1	Determinan Matriks	23
2.7.2	Invers Matriks	24
2.7.3	Matriks Definit Positif	24
2.7.4	Vektor	25
2.8	Analisis Multivariat	25
2.9	Mean dan Variansi Vektor Random	26
2.10	<i>Importance Performance Analysis</i>	27
2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
2.12	Pengendalian Kualitas Statistik (<i>Statistical Quality Control</i>)	32
2.13	Grafik Pengendali (<i>Control Chart</i>)	34
2.14	Grafik Pengendali Multivariat	36
2.14.1	Distribusi Normal Multivariat	36
2.14.2	Estimasi μ dan Σ	37
2.14.3	Uji Normalitas Multivariat	38
2.14.4	Konstruksi Grafik Pengendali T^2 Hotelling	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Data Penelitian	41
3.1.1	Sumber Data	41
3.1.2	Metode Pengambilan Sampel	41
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	42
3.3	Variabel Penelitian	42
3.4	Metode Analisis	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	47
4.1.1	Uji Validitas	47
4.1.2	Uji Reliabilitas	51
4.2	Karakteristik Responden	52
4.3	<i>Importance-Performance Analysis</i>	55
4.3.1	Analisis Kuadran	55
4.3.2	Analisis Gap	61
4.4	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	64

4.5	Grafik Pengendali T^2 Hotelling	64
-----	---	----

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	----

LAMPIRAN	74
-----------------------	----

ABSTRAK

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan jasa pada UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang yang bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan dalam hal ini pengunjung terhadap variabel-variabel dalam dimensi kualitas jasa dan tingkat kepuasan pengunjung UPT Perpustakaan Undip. Selain itu juga untuk memonitor kualitas pelayanan dengan menggunakan grafik pengendali multivariat. *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing variabel yang ditawarkan dan mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan kepentingan dari variabel-variabel tersebut. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Grafik pengendali T^2 Hotelling untuk melihat stabilitas proses pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selisih antara tingkat kepentingan pengunjung dengan kinerja perpustakaan semuanya bernilai negatif, ini berarti kinerja perpustakaan yang diwakili 21 variabel yang mewakili lima dimensi kualitas jasa masih berada di bawah harapan pengunjung. Diperoleh juga nilai *CSI* sebesar 0.62903 atau 62.903% yang berarti indeks kepuasan pengunjung berada pada kriteria cukup puas. Berdasarkan analisis grafik pengendali T^2 Hotelling ada lima titik yang berada di atas batas kendali atas, sehingga dapat dikatakan bahwa proses belum dalam keadaan terkendali secara statistik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance-Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Pengendalian Kualitas, Grafik Pengendali, Grafik Pengendali T^2 Hotelling.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari sering dijumpai berbagai macam layanan jasa. Dewasa ini perkembangan industri jasa sangatlah pesat. Banyak jasa baru bermunculan. Tjiptono (2007) mengatakan berbagai bentuk jasa baru bermunculan dalam rangka merespon perubahan kebutuhan konsumen, baik individual maupun organisasional.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan atau organisasi untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika masih ingin mempertahankan eksistensinya. Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, dimana pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Seiring dengan perkembangannya, masyarakat sebagai pelanggan tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu subjek penentu dalam menilai akan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan metode *Importance-Performance Analysis* yaitu dengan cara memetakan hubungan antara tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja dari masing-masing variabel yang ditawarkan oleh pihak pengelola jasa dan melihat kesenjangan (*gap*) antara kinerja dengan kepentingan dari variabel-variabel tersebut.

Usaha pengendalian kualitas jasa merupakan suatu usaha yang sifatnya menjaga agar kualitas jasa yang diberikan oleh pihak penyedia jasa, minimal senantiasa mempertahankan yang sudah ada atau bahkan lebih meningkatkan mutu pelayanan sehingga pada akhirnya tercipta suatu pelayanan yang unggul atau *excellent service*. Usaha pengendalian kualitas jasa

dirasakan penting karena kualitas jasa yang unggul dan senantiasa terjaga keunggulannya (konsisten) dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan memberikan banyak manfaat diantaranya tercipta hubungan harmonis antara penyedia jasa dan pelanggannya, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan dan membuat reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi pelanggan dalam usaha pengendalian kualitas jasa, ada lima dimensi kualitas yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Untuk pengendalian kualitas bersama-sama dua atau lebih karakteristik kualitas yang berhubungan dapat digunakan grafik pengendali T^2 Hotelling.

Perpustakaan merupakan layanan jasa yang menyediakan buku-buku dan bahan bacaan lainnya. Dahulu perpustakaan hanya identik dengan layanan yang berhubungan dengan buku-buku atau bahan bacaan yang ditulis atau dicetak saja akan tetapi seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi perpustakaan mengalami perkembangan fasilitas dan layanan seperti internet, *hotspot*, tempat fotokopi, dan lain-lain.

Perpustakaan sebagai salah satu layanan jasa juga perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan. Dengan melakukan analisis dan melakukan perbaikan-perbaikan pada area dimana masih terdapat kesenjangan diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga akhirnya hal ini tercermin dari kepuasan pengunjung dan diharapkan fungsi serta tujuan perpustakaan dapat tercapai. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dihadapkan pada tantangan untuk dapat menarik hati para pengunjung agar mau berkunjung. Hal ini penting dilakukan karena sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada umumnya serta mahasiswa dan dosen pada khususnya.

Oleh karena itu diperlukan penelitian perilaku pengunjung untuk mengetahui respon pengunjung terhadap kualitas pelayanan jasa perpustakaan.

1.2. Permasalahan

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro?
2. Seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola perpustakaan?
4. Bagaimana memonitor kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan menggunakan grafik pengendali multivariat?

1.3. Pembatasan Masalah

1. Objek penelitian adalah pengunjung yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro pada waktu penelitian dan sudah pernah berkunjung sebelumnya.
2. Analisis kualitas pelayanan ditentukan dengan metode *Importance-Performance-Analysis*.
3. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
4. Grafik pengendali yang akan digunakan untuk memonitor kualitas pelayanan dalam kasus ini adalah grafik pengendali T^2 Hotelling.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana karakteristik pengunjung UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

2. Menganalisis penilaian responden terhadap variabel-variabel dalam dimensi kualitas jasa yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak pengelola perpustakaan.
4. Memonitor kualitas pelayanan dengan menggunakan grafik pengendali multivariat.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah bab I Pendahuluan yang menguraikan latar belakang, permasalahan, pembatasan permasalahan, tujuan dan sistematika dari penulisan tugas akhir. Bab II Teori Penunjang menjelaskan mengenai profil UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dan teori-teori tentang layanan jasa dan materi yang terkait dengan permasalahan. Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan mengenai teknik pengumpulan data penelitian dan metode analisis. Bab IV Hasil dan Pembahasan menjelaskan hasil dan analisis yang diperoleh dari data permasalahan. Bab V Penutup berisi kesimpulan dan saran.