

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN JASA DENGAN
MENGGUNAKAN METODE IPA
(*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*)
PADA AHASS 01108 ANUGRAH JAYA
SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**PRANEDO ADHI KUSUMO
NIM. C2A009268**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN JASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE IPA
(*IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS*)
PADA AHASS 01108 ANUGRAH JAYA
SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**PRANEDO ADHI KUSUMO
NIM. C2A009268**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2015**

PERSETUJUN USULAN PENELITIAN

Nama penyusun : Pranedo Adhi Kusumo
Nomor Induk Mahasiswa : C2A009268
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Usulan Penelitian Skripsi : **STRATEGI PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN MENGGUNAKAN
METODE IPA (*IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA
AHASS 01108 ANUGRAH JAYA
SEMARANG**

Dosen Pembimbing : Dr. H. Syuhada Sofyan, M.Si

Semarang, September 2015

Dosen Pembimbing,

(Dr. H. Syuhada Sofyan, M.si)
NIP. 19480409 197303 1001

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Pranedo Adhi Kusumo

Nomor Induk Mahasiswa : C2A009268

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : **STRATEGI Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode IPA (Importance-Performance Analysis) pada AHASS 01108 Anugrah Jaya**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal : 8 Oktober 2015

Tim Penguji:

1. Dr. H. Syuhada Sofyan, M.SIE (.....)
2. Dra. Amie Kusumawardhani, M.Sc, Ph.D (.....)
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT (.....)

Semarang, 8 Oktober 2015

Pembantu Dekan I,

(Anis Chariri, S.E, M.Com, Ph.D, Akt)

NIP. 19670809 199203 1001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Pranedo Adhi Kusumo, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS) PADA AHASS 01108 ANUGRAH JAYA SEMARANG**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya saling itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, September 2015

Yang membuat pernyataan,

(Pranedo Adhi Kusumo)

NIM : C2A009268

MOTTO

*“Ngluruk Tanpa Bala, Menang Tanpa Ngasorake, Sekti Tanpa Aji-Aji, Sugih
Tanpa Bandha”*

(RM Pandji Sosrokartono)

ABSTRACT

The background of the research is based on the failure of AHASS 01108 Anugrah Jaya Semarang to achieve targets of consumer satisfaction criteria. The objective of research is to inquire the quality of service in AHASS 01108 Anugrah Jaya in order to formulate strategies to advance the service quality. Variables used in the research are five dimensions of parasuraman quality which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The population sample of the research is all of the costumers of AHASS 01108 Anugrah Jaya met during the research period. Samples in the research hence 100 respondents which were the costumers of AHASS 01108 Anugrah Jaya.

Based on the calculation of appropriateness level of five dimensions of quality service, which are : tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance, empathy, we gained the average result of 93,33%. On the Cartesian coordinates, based on the farthest distance from the priority line, shows that Tangible 3 (waiting room facilities, etc.) becomes the main priority to be developed further in order to gain better performance of the workshop.

Keywords : service quality, importance-performance analysis

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tidak tercapainya beberapa target kepuasan konsumen di AHASS 01108 Anugrah Jaya Semarang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di AHASS 01108 Anugrah Jaya guna merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas parasuraman yakni *Tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan AHASS 01108 Anugrah Jaya yang dijumpai selama penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan AHASS 01108 Anugrah Jaya.

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian dari keseluruhan dimensi Kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) diperoleh rata-rata sebesar 93,33%. Pada diagram kartesius, berdasarkan jarak terjauh dari garis prioritas menunjukkan bahwa Tangible 3 (fasilitas ruang tunggu dan lain-lain) menjadi prioritas yang besar dan utama untuk harus ditingkatkan untuk menghasilkan kinerja bengkel yang lebih baik.

Kata Kunci: *Service Quality, Importance-Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Puji syukur dan terima kasih selalu penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (*Importance-Performance Analysis*) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Sebelumnya, tidak lupa penulis menyampaikan ucapan maaf yang sedalam-dalamnya jika terdapat kesalahan selama proses penelitian, baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Melalui tulisan yang sederhana ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Erman Denny Arfianto, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. H. Syuhada Sofyan, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan kesempatan untuk mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penyusunan skripsi berjalan lancar.
4. Ibu Dra. Rini Nugraheni selaku dosen wali yang mengarahkan dan memberi motivasi selama penulis menempuh pendidikan.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, yang telah banyak memberikan ilmu dan berbagi pengalamannya selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua tercinta, ayah dan ibu. Parno Krido Purnomo, ME dan Kus Sri Hartiyah. Terima kasih atas kesabaran dan dukungan yang tiada henti.
7. Kakak dan adik tersayang, Yunicha Krida Anistiyana dan Roorkeindia Paramita Kusuma.
8. Istri dan anak tercinta Dhiyand Nika Yuliana Sari dan Rahardyan Anom Kusumo. Motivasi yang kalian berikan luar biasa.
9. Sahabat yang luar biasa, Medi Prasetyo yang sering penulis repotkan.
10. Teman-teman Manajemen 2009, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
11. Keluarga Pondok Jati : Aji, Dimas, Ibnu, Wildan, Agung, Arif, Dias, Rangga, Farhan. Terima kasih banyak atas bantuannya selama mengkhuni Pondok Jati
12. Pemilik Kos Pondok Jati, Om Jati Nugroho dan Tante Dona, yang telah sangat sabar dan pengertian.

13. Iwan Haryanto selaku kepala bengkel sekaligus pengelola bengkel AHASS 01108 Anugrah Jaya yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian di tempat.
14. Seluruh karyawan dan mekanik bengkel AHASS 01108 Anugrah Jaya atas bantuan dan dukungan selama penulis melakukan penelitian.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semarang, September 2015

Penulis

Pranedo Adhi Kusumo

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2013.....	2
Tabel 1.2	Data Feed Back TELE SURVEY A-CSL Q2.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Indikator Penelitian.....	37
Tabel 3.2	Perhitungan Kategorisasi.....	45
Tabel 3.3	Pengukuran Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.1	Kategori Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Menurut Umur Responden.....	53
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Tangibles.....	57
Tabel 4.7	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Reliability.....	59
Tabel 4.8	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Responsiveness.....	61
Tabel 4.9	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Assurance	62
Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan dan Kinerja Dimensi Empathy	64
Tabel 4.11	Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Atas Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.12	Perhitungan Rata-Rata dari Rata-Rata Penilaian Kinerja Dengan Harapan Pada Kelima Dimensi Kualitas Pelayanan	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Conceptual Model of Servqual 14
Gambar 2.2	Penilaian Kualitas Pelayanan 20
Gambar 2.3	Kerangka Pikir..... 35
Gambar 3.1	Diagram Kartesius 49
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Tangible..... 70
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Reliabilty..... 72
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Responsiveness..... 73
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Assurance..... 75
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Empathy..... 76
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan..... 78
Gambar 4.7	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan..... 79
Gambar 4.8	Grafik Radar Atribut Kualitas Pelayanan..... 80
Gambar 4.9	Grafik Radar Dimensi Kualitas Pelayanan..... 81

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
ABSTRAKSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33

2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Metode Analisis Data	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.6.3	<i>Importance-Performance Analysis(IPA)</i>	44
3.6.4	Grafik Radar	49
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1	Hasil Observasi.....	51
4.2	Identifikasi Responden.....	52
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	52
4.1.2	Kelompok Umur Responden.....	53
4.1.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	54
4.3	Hasil Analisis.....	55
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.2	Penilaian Harapan dan Kinerja.....	57
4.2.3	<i>Importance-Performance Analysis</i>	66
4.2.4	Diagram Kartesius.....	67
4.2.5	Grafik Radar Kualitas Pelayanan Bengkel AHASS 01108	80
4.2.6	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	82
BAB V	PENUTUP.....	83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	86
	LAMPIRAN.....	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sepeda motor masih menjadi moda transportasi unggulan masyarakat Indonesia karena dimensi dan ukuran sepeda motor yang ringkas membuatnya mampu membelah kemacetan. Ditambah dengan kapasitas mesin yang kecil bobot yang ringan sehingga konsumsi bahan bakarnya cukup hemat. Data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik menunjukkan jumlah kendaraan beredar pada tahun 2013 sejumlah 104.118.969 unit dengan angka sepeda motor sebagai penyumbang terbesar sejumlah 84.732.652 unit. Ditambah lagi pada tahun 2014 sepanjang januari-agustus berdasarkan data dari AISI (Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia) yang dipublikasikan oleh detikOto pada 15 September 2014, angka penjualan dari 5 brand sepeda motor yakni Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki, dan TVS sejumlah 5.345.984 unit.

Total penjualan sepeda motor sepanjang 2014 yang meliputi penjualan Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki, dan TVS mencapai 7.908.941 unit dengan penjualan Honda mencapai 5.055.510 unit atau 63,92% berdasarkan data AISI dalam artikel otomotifnet.com tanggal 9 januari 2015. Seiring dengan tingginya penggunaan sepeda motor, maka kebutuhan perawatan dan suku cadang juga meningkat. Tiap ATPM memiliki layanan jasa perawatan resmi terhadap produk sepeda motor yang mereka produksi. Salah satunya adalah AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) yang merupakan bengkel resmi sepeda motor Honda.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun1987-2013

Tahun	Mobil Penumpang	Bis	Truk	Sepeda Motor	Jumlah
1987	1170103	303378	953694	5554305	7981480
1988	1073106	385731	892651	5419531	7771019
1989	1182253	434903	952391	5722291	8291838
1990	1313210	468550	1024296	6082966	8889022
1991	1494607	504720	1087940	6494871	9582138
1992	1590750	539943	1126262	6941000	10197955
1993	1700454	568490	1160539	7355114	10784597
1994	1890340	651608	1251986	8134903	11928837
1995	2107299	688525	1336177	9076831	13208832
1996	2409088	595419	1434783	10090805	14530095
1997	2639523	611402	1548397	11735797	16535119
1998	2769375	626680	1586721	12628991	17611767
1999*)	2897803	644667	1628531	13053148	18224149
2000	3038913	666280	1707134	13563017	18975344
2001	3189319	680550	1777293	15275073	20922235
2002	3403433	714222	1865398	17002130	22985183
2003	3792510	798079	2047022	19976376	26613987
2004	4231901	933251	2315781	23061021	30541954
2005	5076230	1110255	2875116	28531831	37623432
2006	6035291	1350047	3398956	32528758	43313052
2007	6877229	1736087	4234236	41955128	54802680
2008	7489852	2059187	4452343	47683681	61685063
2009	7910407	2160973	4452343	52767093	67336644
2010	8891041	2250109	4687789	61078188	76907127
2011	9548866	2254406	4958738	68839341	85601351
2012	10432259	2273821	5286061	76381183	94373324
2013	11484514	2286309	5615494	84732652	104118969

Sumber: Data Sekunder yang diperoleh dari BPS, 2014

AHASS 01108 Anugrah Jaya merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda di Kota Semarang yang beralamatkan di Jl Kaligawe Km 5 26-C, Bangetayu, Genuk, Semarang. Dimana sepanjang tahun 2014 membukukan pengerjaan sepeda motor rata-rata sebesar 850 unit perbulan. Angka tersebut didapatkan dari Unit Entry yang terdapat dalam data penjualan/pengerjaan

Bengkel. Tingginya angka unit entry belum dapat menggambarkan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data di bawah ini, nilai kepuasan konsumen masih di bawah target yang diharapkan. Data tersebut belum menjelaskan bagaimana kualitas layanan yang diberikan. Karena menurut Parasuraman (dalam Nasution, 2004) ada 2 faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Dengan membandingkan harapan dengan persepsi konsumen, dapat diketahui bagaimana kualitas layanan jasa yang diberikan.

Tabel 1.2 Data Feed Back TELE SURVEY A-CSL Q2

Atribut Kepuasan H2		Kepuasan
1	Kemudahan menemukan lokasi AHASS	4,47
2	Keramahan petugas administrasi (senyum, salam, sapa, sopan, santun) => SALAM SATU HATI	3,73
3	Kelengkapan jenis jasa pekerjaan di AHASS (servis ringan/berkala, servis berat, ganti oli, klaim garansi, servis gratis 3 kali setelah pembelian	3,93
4	Kenyamanan serta fasilitas yang tersedia saat menunggu (area tempat duduk yang memadai, toilet, ada media hiburan seperti tv atau lainnya)	3,73
5	Kemampuan petugas dalam menjelaskan permasalahan sepeda motor kepada konsumen	3,87
6	Ketepatan analisa petugas dalam mendiagnosa masalah motor konsumen sebelum dilakukan pengerjaan	3,87
7	Kejelasan sistem antrian yang diberikan	4,00
8	Waktu menunggu dari konsumen selesai mendaftar sampai dengan motor konsumen masuk ke pit servis (mulai diservis mekanik)	3,93
9	Waktu menunggu dari motor konsumen masuk ke dalam pit servis sampai motor konsumen selesai dikerjakan	3,93
10	Kemampuan petugas dalam menjelaskan permasalahan sepeda motor kepada konsumen	3,87

Note : Nilai survey yang masih dibawah 4 perlu perbaikan (target nilai 4, skala 5)
 Sumber : Data Sekunder yang diterima dari AHASS 01108 Anugrah Jaya, 2014

Dalam pengukuran kualitas jasa, Parasuraman (dalam Jasfar, 2009) mengemukakan ada 5 dimensi yang digunakan sebagai variabel kualitas jasa.

Kelima dimensi tersebut adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Untuk menjaga loyalitas konsumen, maka kepuasan pelanggan perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena ketatnya persaingan mengingat bahwa jumlah AHASS ataupun bengkel umum yang jumlahnya cukup banyak, maka konsumen dapat dengan mudah berpindah ke bengkel lain. Sesuai dengan pendapat Kotler (dalam Winter Boroallo, 2014), bahwa pelanggan yang hanya merasa puas dapat berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Pelanggan yang amat puas lebih sukar mengubah pilihannya karena kepuasan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu bukan hanya kesukaan atau preferensi rasional dan hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. Oleh karena itu, AHASS harus mampu memberikan kualitas pelayan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dengan melihat data kepuasan pelanggan di atas, maka perlu direncanakan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) Pada AHASS 01108 Anugrah Jaya Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah tingginya pengguna kendaraan bermotor roda dua menyebabkan kebutuhan akan layanan perawatan dan pemeliharaan sepeda motor juga ikut meningkat. Maka bengkel AHASS 01108 harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dari data sebelumnya terlihat masih ada atribut kepuasan konsumen yang belum mencapai target.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, maka perlu dilakukan pengukuran kinerja dengan membandingkan antara harapan dan persepsi konsumen menggunakan variabel 5 dimensi *servqual* dari parasuraman yakni, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah :

1. Bagaimana tingkat kepentingan dari pelayanan yang diberikan oleh AHASS 01108 ?
2. Bagaimana tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh AHASS 01108 ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh AHASS 01108 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kepentingan dari pelayanan yang diberikan AHASS 01108 kepada pelanggan
2. Mengukur tingkat kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh AHASS 01108

3. Mengukur kualitas pelayanan dengan tingkat harapan atau kepentingan yang dirasakan pelanggan AHASS 01108

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi AHASS 01108 Anugrah Jaya

Dapat digunakan sebagai bahan koreksi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan tambahan pengetahuan untuk dan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir (skripsi).

BAB II. TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan kepustakaan mengenai landasan teori dalam penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, hipotesis yang didapat dari landasan teori-teori tersebut, serta kerangka penelitian yang dibuat untuk menjelaskan alur penelitian.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian, populasi dan sampel yang menjadi obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode

pengumpulan data, serta kerangka dalam pemecahan masalah dan penjelasan secara garis besar bagaimana langkah pemecahan masalah dengan menggunakan metode yang digunakan.

BAB IV. HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menguraikan tentang deskripsi obyek penelitian, gambaran umum perusahaan, analisis hasil olah data, serta pembahasan.

BAB V. PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang simpulan berdasarkan hasil analisis data, keterbatasan penelitian serta saran.