

ABSTRAK

Eveline Renata Prajogo:

Skripsi

Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Pemanfaatan *Database*
di *Supermarket* Sinar Sukomanunggal

Kualitas layanan *Supermarket* Sinar Sukomanunggal masih belum baik. Hal ini diketahui dari masih banyaknya komplain yang terjadi. *Supermarket* Sinar melakukan pengukuran kualitas layanan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan konsumen dan perubahan seperti apa yang harus dilakukan untuk memuaskan konsumen.

Penelitian pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan dengan metode *servqual*. Pengambilan data dengan metode *servqual* dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen dengan sampel sebanyak 100 responden, 1 orang manajemen dan 30 orang karyawan. Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan terhadap data yang diambil kemudian dilakukan pengujian *Wilcoxon*, *Mann Whitney* dan perhitungan *gap*. Hasil perhitungan *gap* akan diintegrasikan antara *gap* yang satu dengan yang lainnya.

Hasil pengolahan *gap 5* dengan nilai rata-rata -1,28, menunjukkan bahwa konsumen masih belum puas dengan kelima dimensi kualitas layanan. Terutama kualitas layanan yang berkaitan erat dengan dimensi *empathy* sebesar -1,75 dan *reliability* sebesar -1,60. Melalui integrasi *gap* diketahui bahwa penyebab utama terjadinya *gap 5* adalah *gap 1*, yaitu persepsi manajemen yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, *Supermarket* Sinar perlu melakukan perubahan terutama pandangan manajemen terhadap kebutuhan konsumen disertai dengan perubahan standar yang berlaku. Perubahan pandangan disesuaikan dengan survei ke konsumen sedangkan peningkatan standar dilakukan dengan memanfaatkan *database* terintegrasi.

Kata kunci:

Kualitas Layanan

ABSTRACT

Eveline Renata Prajogo:

Theses

Costumer Satisfaction Measurement and Database Using
in Sinar Sukomanunggal *Supermarket*

Quality of service at Sinar Sukomanunggal Supermarket is not good enough, because many complains still come to management. Therefore management wants to measure the quality of service. The purpose of this measurement is to know the real condition about quality of service at supermarket and what must be done to satisfy the costumers.

The measurement is done with servqual method. Data is taken with questionnaires by distributing it to 100 responder, 1 to management and 30 to employees. The data questionnaires will be checked for their validity and reliability, and also with Wilcoxon Test and Mann Whitney Test, before calculating the gap. The result of gap calculation will be integrated with the other gap.

The result of gap 5 with average -1,28, shows that the costumers do not satisfy about all quality of service dimension, especially with empathy (-1,75) and reliability (-1,60). Main cause of gap 5 is gap 1, which is about the difference perception of management with costumer expectation. Therefore Sinar must change the management perception accompanied with the increasing standard. The changing of perception is according to costumer survey, while the increasing standard is done by using integrated database.

Key Words:

Quality of Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Definisi Kualitas Layanan	4
2.2. Metode <i>Servqual</i>	6
2.2.1. Definisi <i>Servqual</i>	6
2.2.2. Dimensi <i>Servqual</i>	7
2.3. Konsep Model <i>Gap Service Quality</i>	8
2.3.1. <i>Gap 5 (The Expectation and Perception Gap)</i>	9
2.3.2. <i>Gap 1 (The Knowledge Gap)</i>	9
2.3.3. <i>Gap 2 (The Standards Gap)</i>	9
2.3.4. <i>Gap 3 (The Delivery Gap)</i>	10
2.3.5. <i>Gap 4 (The Communication Gap)</i>	11
2.4. Metode Pengujian.....	11
2.4.1. Pengujian <i>Wilcoxon</i>	12
2.4.2. Pengujian <i>Mann Whitney</i>	12
2.5. Jumlah Sampel	12
2.6. <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	13
2.7. <i>Flowchart (Bagan Alir)</i>	14
2.8. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	14

3. METODE PENELITIAN.....	15
3.1. <i>Flowchart</i> Tahapan Pengukuran Kualitas Layanan.....	15
3.2. Cara Pengumpulan Data.....	17
3.2.1. Merancang Kuesioner	17
3.2.2. Menyebarkan Kuesioner	19
3.3. Cara Pengolahan dan Analisa Data Metode <i>Servqual</i>	19
3.4. Rencana Usulan Perbaikan	21
4. PENGOLAHAN DATA	22
4.1. Penyebaran Kuesioner Konsumen	22
4.2. Pengolahan Data <i>Gap 5</i>	23
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data <i>Gap 5</i>	23
4.2.2. Pengolahan dan Analisis <i>Gap 5</i>	25
4.3. Pengolahan Data <i>Gap 1</i> sampai <i>Gap 4</i>	28
4.3.1. Penyebaran Kuesioner Manajemen.....	28
4.3.2. Penyebaran Kuesioner Karyawan	28
4.3.3. Pengolahan dan Analisis <i>Gap 1</i>	28
4.3.4. Pengolahan dan Analisis <i>Gap 2</i>	30
4.3.5. Pengolahan dan Analisis <i>Gap 3</i>	32
4.3.6. Pengolahan dan Analisis <i>Gap 4</i>	33
4.4. Analisis Terintegrasi	35
4.5. Usulan Perbaikan	41
5. KESIMPULAN DAN SARAN	51
DAFTAR REFERENSI	53
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Loyalitas Pelanggan	4
2.2. Model <i>Gap Service Quality</i>	8
2.3. Simbol DFD.....	13
2.4. Gambar ERD	14
3.1. Tahap-tahap Pengukuran Kualitas Layanan.....	15
4.1. Grafik Perbandingan nilai <i>Gap 5</i> Antar Dimensi <i>Servqual</i>	26
4.2. Grafik Perbandingan nilai <i>Gap 1</i> Antar Dimensi <i>Servqual</i>	29
4.3. Grafik Perbandingan nilai <i>Gap 2</i> Antar Dimensi <i>Servqual</i>	31
4.4. Grafik Perbandingan nilai <i>Gap 3</i> Antar Dimensi <i>Servqual</i>	33
4.5. Grafik Perbandingan nilai <i>Gap 4</i> Antar Dimensi <i>Servqual</i>	34
4.6. Gambar Perancangan Pemanfaatan <i>Database</i>	41
4.7. Desain <i>Database</i> Halaman Depan.....	42
4.8. Desain <i>Database</i> Konsumen Lengkap.....	43
4.9. Desain <i>Database</i> Penjualan.....	44
4.10. Desain <i>Database</i> Komplain.....	44
4.11. <i>Entity Relationship Diagram</i> Desain <i>Database</i>	45
4.12. Contoh Survei.....	46
4.13. Contoh Desain Brosur	49

DAFTAR TABEL

2.1. Hubungan antara Lima Dimesi Pokok.....	8
3.1. Kriteria Kualitas Layanan	18
3.2. Tabel nilai r.....	20
4.1. Kriteria Kualitas Layanan Baru.....	22
4.2. Hasil Uji Validitas Harapan Konsumen.....	23
4.3. Hasil Uji Validitas Kenyataan Konsumen.....	24
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan <i>Gap 5</i>	25
4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan <i>Gap 5</i>	25
4.6. Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap 5</i> Per Dimesi <i>Servqual</i>	26
4.7. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 5</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	27
4.8. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 5</i> Per Pernyataan <i>Servqual</i>	27
4.9. Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap 1</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	29
4.10. Hasil Uji <i>Mann Whitney Gap 1</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	30
4.11. Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap 2</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	30
4.12. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 2</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	31
4.13. Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap 3</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	32
4.14. Hasil Uji <i>Mann Whitney Gap 3</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	33
4.15. Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap 4</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	34
4.16. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 4</i> Per Dimensi <i>Servqual</i>	35
4.17. Perbandingan Nilai <i>Gap</i>	35
4.18. Pengelompokkan Nilai <i>Gap</i>	36
4.19. <i>Gap 5</i> yang Tergolong Besar.....	41

DAFTAR RUMUS

2.1. Penentuan Skor <i>Gap</i>	9
2.2. Penentuan Jumlah Sampel	12
3.1. Perhitungan Sampel	18
3.2. Penentuan nilai <i>df</i>	20

DAFTAR LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner Konsumen.....	54
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3. Pengolahan Kenyataan-Harapan Konsumen.....	65
4. Hasil Uji <i>Wilcoxon</i> Kuesioner Per Dimensi.....	77
5. Hasil Uji <i>Wilcoxon</i> Per Pernyataan.....	78
6. Contoh Kuesioner Top Manajemen.....	82
7. Contoh Kuesioner Staf dan Karyawan.....	85
8. Hasil Kuesioner Persepsi Manajemen Mengenai Harapan Konsumen.....	88
9. Hasil Kuesioner Konsumen.....	89
10. Perhitungan <i>Gap 1</i>	113
11. Hasil Uji <i>Mann Whitney Gap 1</i>	115
12. Hasil Kuesioner Penetapan Standar Layanan.....	116
13. Perhitungan <i>Gap 2</i>	117
14. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 2</i>	119
15. Hasil Kuesioner Pelaksanaan Standar Layanan.....	120
16. Perhitungan <i>Gap 3</i>	124
17. Hasil Uji <i>Mann Whitney Gap 3</i>	126
18. Hasil Kuesioner Komunikasi Eksternal/ Pemberian Janji Kepada Konsumen	127
19. Perhitungan <i>Gap 4</i>	131
20. Hasil Uji <i>Wilcoxon Gap 4</i>	133
21. Hirarki Transaksi <i>Member</i>	134
22. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>) Transaksi <i>Member Level 1</i>	135

23. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>) Transaksi <i>Member Level 2</i>	137
24. <i>Flowchart</i> Transaksi <i>Member</i>	139
25. Hirarki <i>Komplain</i>	140
26. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>) <i>Komplain Konsumen Level 1</i>	141
27. DFD (<i>Data Flow Diagram</i>) <i>Komplain Konsumen Level 2</i>	143
28. <i>Flowchart</i> <i>Komplain Konsumen</i>	144
29. Form Contoh Tampilan <i>Database</i>	145