

PENGAKUAN

Demi Allah, Saya akui karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali nuklian dan ringkasan setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak intelektual maka saya bersedia ijazah yang saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Novliwanda Ade Putra

RUMAH TICKETING

Penghuninya Tiket Murah

Jl. Nuri 26A Pik Gondang Condat Yogyakarta, BB: 23597892 Hp 087893941788



SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan surat ini kami terangkan bahwa :

Nama : Novliwanda Ade Putra
NIM : 07522143
Jurusan/Fakultas : Teknik Industri/Teknologi Industri
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melaksanakan penelitian di Rumah *Ticketing Tour & Travel* Yogyakarta dengan judul:

“Analisis Perencanaan Optimasi Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen Dengan Pendekatan *Importance And Performance Analysis (IPA)* dan Metode *Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)* (Studi kasus Rumah *Ticketing Tour & Travel*)”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2012

Owner,

Muhammad Azhar Hasibuan

Rumah.ticketing@gmail.com
Rumahticketing.blogspot.com

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS PERENCANAAN OPTIMASI KUALITAS PELAYANAN
MENURUT KONSUMEN DENGAN PENDEKATAN IMPORTANCE AND
PERFORMANCE ANALYSIS DAN METODE POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)
(Studi Kasus Rumah *Ticketing Tour & Travel* Yogyakarta)



Disusun Oleh :

Nama : Novliwanda Ade Putra

No. Mhs : 07522143

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sunaryo', is written over a yellow rectangular background.

Ir. Sunaryo, MP

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT KONSUMEN DENGAN
METODE IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
METODE POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE INDEX (PGCV)
(Studi Kasus Rumah *Ticketing Tour & Travel* Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Disusun Oleh :

Nama : Novliwanda Ade Putra

No. Mhs : 07522143

Telah dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta, 30 Mei 2012

Tim Penguji

Ir. Sunarvo, MP

Ketua

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

Anggota I

Ir. Hudaya, MM

Anggota II

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

Universitas Islam Indonesia

Drs. H. M. Ibnu Mastur, MSIE

PERSEMBAHAN

Subhanallah walhamdulillah, terima kasih kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan anugerah kepada hamba. Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk Kedua Orang Tuaku tersayang yang selalu mendo'akan dan membimbingku, Adikku Winda Monica, Khairunnisak, Muhammad Zufar Al Raffif, Muhammad Farhan Akbar, yang selalu memberikan inspirasi dan semangat untukku, sahabat-sahabatku Ema Rochmaniyati, Fitra Dwi Ristanti, Dian Fitrida Fajri, Agung Adityo Hutomo, Wira Nugraha D.S, Taufiqurrahman, Muhammad Rizal Rifa'i, Muhammad Rizky Abadi yang selalu memberikan dukungan, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

MOTTO

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ
الْقُلُوبُ ﴿٢٨﴾

(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah.

Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tenteram (Q.S. Ar Ra'du [13] : 28).

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga kaum itu sendiri mengubah

apa yang ada pada diri mereka. (Q.S. Ar Ra'du [13] : 11).

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٥﴾

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(QS. Al Baqarah : 45)

KATA PENGANTAR



Assalamua'laikum Wr. Wb.

Puji beserta syukur atas kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunianya hingga detik ini kita masih bisa bernafas dan beriman dalam Islam. Dengan segala rahmatNya pula Tugas Akhir dengan judul ***“Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen Dengan Metode Importance And Performance Analysis (IPA) Dan Metode Potential Gain In Customer Value Index (PGCV) (Studi kasus Rumah Ticketing Tour & Travel Yogyakarta)”*** ini dapat terselesaikan. Shalawat beserta salam untuk kekasih Allah yakni Nabi Muhammad SAW, sang revolusioner dan pembawa pembaharuan ke bumi ini, sosok yang layak dan patut untuk diteladani semua manusia.

Tugas Akhir ini diselesaikan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar studi Strata-1 program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia

Kelancaran dan keberhasilan dalam mempersiapkan serta menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Ir. Gumbolo HS., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Drs. H.M. Ibnu Mastur, MSIE selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Ir. Sunaryo, MP selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir

4. Bapak Muhammad Azhar Hasibuan selaku Pemilik Rumah *Ticketing* yang telah memberikan ijin kepada Penulis untuk melakukan penelitian di Rumah *Ticketing*.
5. Kedua orang tuaku Bapak Drs. Nirwan Sikumbang dan Ibu Leni Marlina yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat-nasehat serta dukungan moral maupun materi kepada penulis
6. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Penulis

Novliwanda Ade Putra

ABSTRAK

Perkembangan bisnis dunia penerbangan komersil khususnya di dunia biro perjalanan sangatlah ketat dan pesat. Hal tersebut dapat dilihat diberbagai kota yang kini telah banyak tour & travel yang siap untuk saling bersaing demi mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya. Salah satunya yaitu Rumah Ticketing sebagai penyedia jasa tour & travel yang tergolong baru namun sudah mampu eksis dan menarik perhatian pelanggan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dan perhitungan dengan Metode Importance and Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Kemudian akan digambarkan dengan Diagram Kartesius. Hasil perhitungan dengan metode IPA ditegaskan lagi dengan Metode Potential Gain In Customer Value Index (PGCV) yang akan menunjukkan prioritas-prioritas atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan. Dari hasil perhitungan dengan metode Importance and Performance Analysis (IPA) menunjukkan hanya 11 dari 22 atribut yang mempunyai tingkat kesesuaian sama/diatas rata-rata yaitu 98,79%. Diagram Kartesius menunjukkan terdapat 4 atribut yang memerlukan perhatian untuk ditingkatkan kualitasnya yaitu kecepatan pemrosesan pelayanan, kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan yang timbul dari konsumen/pelanggan, karyawan selalu menawarkan bantuan jika ada yang membutuhkan bantuan, merespon pertanyaan pelanggan dengan ramah dan sopan. kemudian dilanjutkan dengan perhitungan metode PGCV (Potential Gain In Customer Value) urutan prioritas peningkatan, kualitas pelayanan adalah karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, dengan indeks PGCV sebesar 4.47, menjual tiket penerbangan domestik dan internasional yang lengkap, dengan indeks PGCV sebesar 4.38, merespon pertanyaan pelanggan dengan ramah dan sopan, dengan indeks PGCV sebesar 4.24. Dari pengolahan data Importance and Performance analysis dengan PGCV ternyata terdapat sedikit perbedaan hasil urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Travel Agent, Importance and Performance Analysis (IPA), Potential Gain In Customer Value (PGCV)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Konsumen.....	10
2.4 Persepsi Konsumen.....	10
2.4.1 Pengertian Persepsi.....	10
2.4.2 Persepsi Konsumen.....	11
2.5 Kepuasan Konsumen.....	12
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.5.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
2.6 Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.7 <i>Travel Agent</i>	16
2.7.1 Pengertian <i>Travel Agent</i>	16
2.8 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
2.8.1 Kuisisioner.....	17
2.8.2 Sampel.....	18
2.9 <i>Importance and Performance Rating Analysis (IPA)</i>	19
2.10 <i>Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)</i>	23

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Objek Penelitian	25
3.2 Data Yang Diperlukan.....	25
3.3 Kerangka Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Pengolahan Data.....	27
3.5.1 Uji Kecukupan Data.....	27
3.5.2 Uji Validitas	28
3.5.3 Uji Reliabilitas	29
3.6 <i>Importance And Performance Rating Analysis (IPA)</i>	29
3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian.....	29
3.7 <i>Analisis Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)</i>	31
3.8 Kesimpulan dan Saran.....	32
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	33
4.1 Pengumpulan Data	33
4.1.1 Profil Perusahaan	33
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	33
4.1.2.1 Visi Perusahaan	33
4.1.2.2 Misi Perusahaan	34
4.1.3 Kuisisioner.....	34
4.2 Pengolahan Data.....	34
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	34
4.2.2 Uji Validitas	36
4.2.3 Uji Reliabilitas	38
4.2.4 Karakteristik Responden.....	39

4.2.4.1 Jenis Kelamin	39
4.2.4.2 Usia.....	40
4.2.4.3 Pekerjaan	40
4.2.4.4 Pendidikan	41
4.2.4.5 Pendapatan Setiap Bulan	42
4.2.4.6 Pengeluaran Setiap Bulan.....	42
4.3 <i>Importance And Performance Rating Analysis (IPA)</i>	43
4.3.1 Tingkat Kesesuaian.....	43
4.3.2 Diagram Kartesius	48
4.4 <i>Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)</i>	49
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1 Analisis Data Hasil Kuisisioner.....	53
5.1.1 Uji Kecukupan Data.....	53
5.1.2 Uji Validitas.....	53
5.1.3 Uji Reliabilitas	53
5.2 Analisis <i>Importance And Performance Rating Analysis (IPA)</i>	54
5.2.1 Kuadran A.....	54
5.2.2 Kuadran B	56
5.2.3 Kuadran C	58
5.2.4 Kuadran D.....	59
5.3 Analisis <i>Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)</i>	59
BAB VI KESIMPULAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Atribut	37
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Tabel Distribusi Responden Menurut Usia.....	40
Tabel 4.4 Tabel Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Tabel Distribusi Responden Menurut Pendidikan	41
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Responden Menurut Pendapatan Setiap Bulan	42
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Responden Menurut Pengeluaran Setiap Bulan.....	42
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian.....	44
Tabel 4.9 Tabel Keputusan <i>Hold & Action</i>	45
Tabel 4.10 Tabel Rata-rata Kepuasan dan Kepentingan.....	47
Tabel 4.11 Tabel <i>Potential Gain In Customer Value Index (PGCV)</i>	49
Tabel 4.12 Tabel Urutan <i>PGCV</i>	51
Tabel 5.1 Tabel Atribut Kuadran A	55
Tabel 5.2 Tabel Atribut Kuadran B	56
Tabel 5.3 Tabel Atribut Kuadran C	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	26
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	54