

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA “SURYA YUDHA SPORT
CENTER” DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*.**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia



Disusun oleh :

Nama : Bung Sution
NIM : 12311437
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

T.A 2016/2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 15 maret 2017

Penulis.



Bung Sutjon

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA “SURYA YUDHA SPORT CENTER” DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Bung Sution

No.Mahasiswa : 12311437

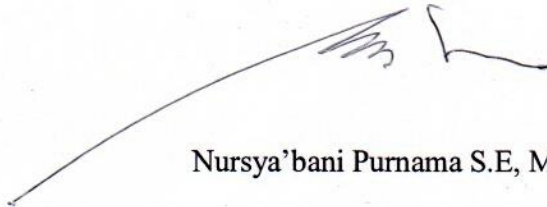
Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 15 maret 2017

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama S.E, M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA "SURYA YUDHA SPORT CENTER" DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE**

Disusun Oleh : **BUNG SUTION**

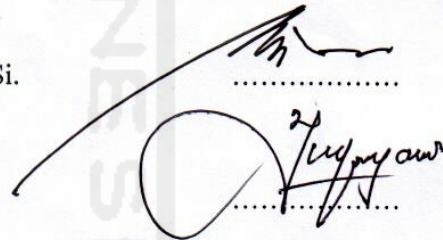
Nomor Mahasiswa : **12311437**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 10 April 2017

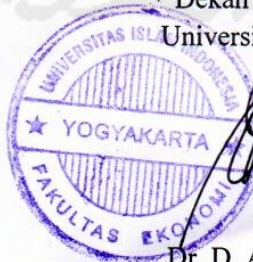
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



.....
.....

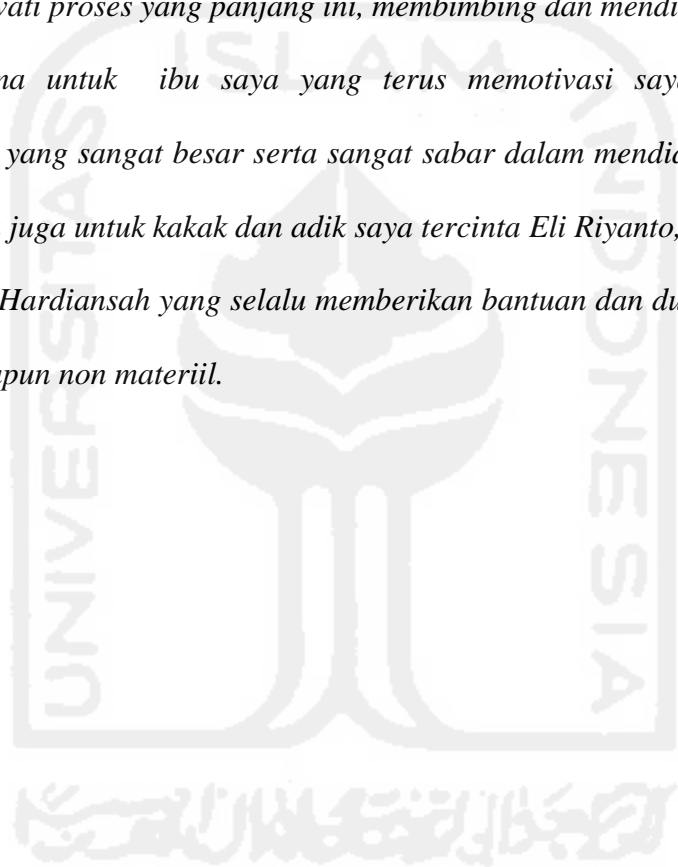
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Sutomo dan Sudaryati, Yang sudah selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, mendukung saya dalam melewati proses yang panjang ini, membimbing dan mendidik saya hingga saat ini. Terutama untuk ibu saya yang terus memotivasi saya dan memberikan kasih sayang yang sangat besar serta sangat sabar dalam mendidik saya hingga saat ini. Tak lupa juga untuk kakak dan adik saya tercinta Eli Riyanto, Heri Prianto, Henti Setyani dan Hardiansah yang selalu memberikan bantuan dan dukungan baik berupa materiil maupun non materiil.



MOTTO

- Hidup haruslah bermanfaat untuk diri sendiri dan oranglain
- Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang – ulang adalah zikir, mencari ilmu adalah jihad.
- Percumah punya banyak ilmu kalua hanya untuk mengibuli.



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa tinggi kinerja dan kepentingan dari pelanggan Surya Yudha Sport Center terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dan indikator apa yang harus dipertahankan dan segera diperbaiki oleh Surya Yudha Sport Center untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Importance Performance Analysis (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Surya Yudha Sport Center.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif per dimensi menunjukkan bahwa rata-rata kepentingan responden terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 4,03 dan termasuk dalam kriteria yang penting. Dengan demikian secara rata-rata konsumen telah memberikan penilaian yang tinggi terhadap kepentingan konsumen terhadap kualitas pelayanan Surya Yudha Sport Center. Kepentingan tertinggi terjadi pada dimensi tangibel memiliki penilaian yaitu sebesar 4,07 (penting). Urutan selanjutnya adalah dimensi responsiveness dengan rata-rata sebesar 4,07 (penting), dimensi empathy dengan penilaian sebesar 4,06 (penting), dimensi reliability dengan penilaian sebesar 4,02 (penting), dan terakhir dimensi assurance dengan penilaian sebesar 3,91.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, *Importance performance analysis*

ABSTRACT

The purpose of this study is to see how high the performance and interests of Surya Yudha Sport Center customer to the five dimensions of service quality consisting of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And what indicators should be maintained and immediately improved by Surya Yudha Sport Center to meet customer satisfaction.

Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this research. This method is used to know how big the level of importance and performance of employees and to know what indicators should be improved and maintained by Surya Yudha Sport Center.

Based on the results of descriptive analysis per dimension shows that the average importance of respondents to the quality of service is 4.03 and included in the criteria important. Thus the average consumer has given a high rating on the interests of consumers of service quality Surya Yudha Sport Center. The highest importance occurs in the tangible dimension has an assessment of 4.07 (important). The next sequence is the responsiveness dimension with an average of 4.07 (important), the empathy dimension with the assessment of 4.06 (important), the dimension of reliability with the assessment of 4.02 (important), and finally the assurance dimension with rating of 3, 91.

Keywords: Quality, Service Quality, Importance performance analysis

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah S.W.T karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EVALUASI KUALITAS LAYANAN PADA “SURYA YUDHA SPORT CENTER” DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE*”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini masih jauh dari sempurna. Selesainya penulisan skripsi ini berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H.Agus Harjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Dr. Drs. Sutrisno, M.M, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
3. Drs. Nursya'bani Purnama S.E, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritikan, nasehat dan waktu yang sangat berharga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Siti nurul ngaini, Selaku Dosen Wali yang memberikan pengarahan kepada penulis.

5. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak Sutomo dan ibu Sudaryati ,Selaku kedua orang tua yang selalu memberikan cinta dan sayangnya dorongannya motivasi dan selalu mencurahkan segala kasih sayangnya.
7. Kakak saya Eli Riyanto,Heri Prianto dan adik saya Henti Setyani dan Hardiansah, yang banyak memberikan bantuan dan dorongan untuk saya. Semoga sukses untuk karirnya kedepan.
8. Terimakasih teman - teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2017

Penyusun,

(Bung Sution)