

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT HARAPAN DAN
KENYATAAN PADA KBIH AL-BAROKAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Omar Faruq Saifuddin

Nomor Mahasiswa : 10311425

Jurusan : Manajemen

Bidang konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2014

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT HARAPAN DAN
KENYATAAN PADA KBIH AL-BAROKAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Nama : Omar Faruq Saifuddin

Nomor Mahasiswa : 10311425

Jurusan : Manajemen

Bidang konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2014

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 tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Penyusun



(Omar Faruq Saifuddin)

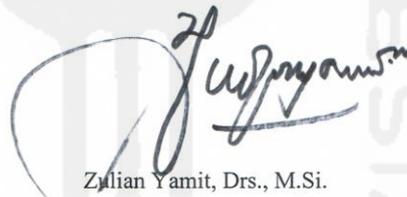
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT HARAPAN DAN
KENYATAAN PADA KBIH AL-BAROKAH YOGYAKARTA**

Nama : Omar Faruq Saifuddin
Nomor Mahasiswa : 10311425
Jurusan : Manajemen
Bidang konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Zulfian Yamit, Drs., M.Si.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT HARAPAN DAN
KENYATAAN PADA KBIH AL-BAROKAH YOGYAKARTA**

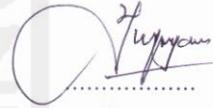
Disusun Oleh : **OMAR FAROUK S**

Nomor Mahasiswa : **10311425**

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

Pada hari Senin, tanggal: 17 November 2014

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si



Penguji : Zaenal Mustafa E Q. Dr., MM



Mengetahui

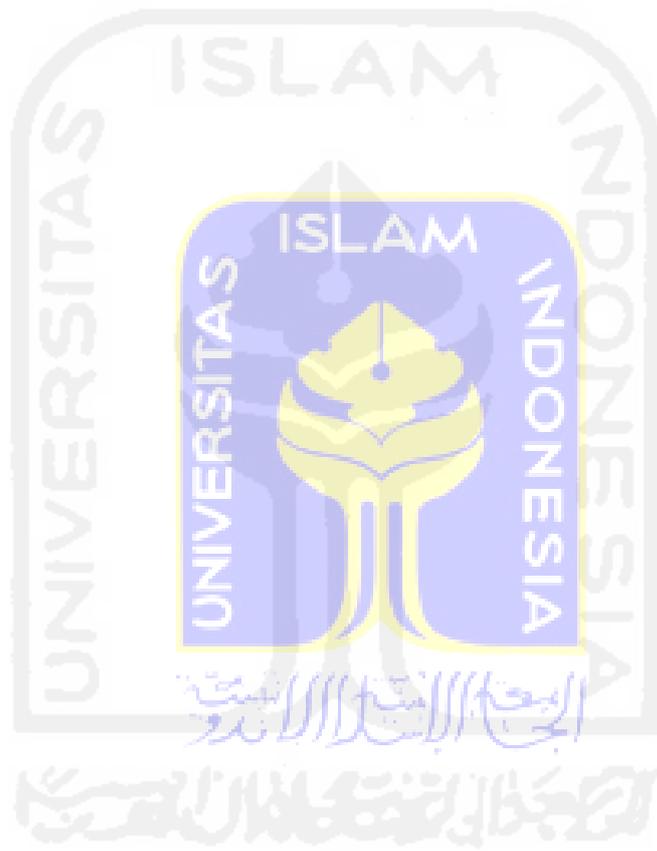
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PERSEMBAHAN

Buah karya ini kupersembahkan kepada almamater tercinta Universitas Islam Indonesia, untuk semua guru-guruku tercinta dari semenjak kecil sampai sekarang, orang tua tercinta, kakak, adik-adik dan teman-temanku tercinta.



MOTTO

إِنَّا فَتَحْنَا لَكَ فَتْحًا مُبِينًا

Sesungguhnya kami telah memberikan kepadamu kemenangan yang nyata

(QS Al Fath:1)

Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar

(Umar Bin Khattab)

**Jika engkau ingin mengerjakan sesuatu maka pikirkanlah akibatnya, maka
jika perbuatan tersebut baik, ambillah dan jika perbuatan itu jelek maka
tinggalkanlah.**

(Hr. Ibnu Mubarak)

ABSTRACT

Al-Barokah KBIH Yogyakarta one of the service providers departure Hajj and Umrah. To defend the existence of the level of competition between service providers, the Hajj and Umrah Al-Barokah KBIH Yogyakarta should maintain its performance in providing quality service to customers by looking at the level of customers' expectations with a level of performance that is owned by the Al-Barokah KBIH Yogyakarta in serving customers .

The problem addressed in this research is how high expectations and perceived reality to the fifth dimension of the quality of customer service provided KBIH Al-Barokah Yogyakarta and the indicators to be repaired and maintained its performance.

The method is Importance Performance Analysis (IPA) This method is used to determine the level of customer expectations and perceived reality and the indicator on the customer service quality dimensions which must be repaired and maintained its performance.

The results of this study explains that customer expectations are higher than the perceived reality of the quality of customer service. Dimensions that must be corrected contained on the reliability dimension at X2.3 and X2.3 indicator. Furthermore, the dimensions of performance that must be maintained are the dimensions of the indicator X2.2 reliability, responsiveness, namely the X3.2 and X3.3 indicator, which guarantees the X4.2 and X4.3 indicators and indicators of empathy that is at X5.4.

Keywords : Expectations, Reality, Service, Haji, Umroh

ABSTRAK

KBIH Al-Barokah Yogyakarta salah satu dari penyedia jasa pemberangkatan haji dan umroh. Untuk mempertahankan eksistensi dalam tingkat persaingan yang ketat antara penyedia jasa layanan haji dan umroh maka KBIH Al-Barokah Yogyakarta harus mempertahankan kinerjanya dalam memberi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan melihat antara tingkat harapan pelanggan dengan tingkat kinerja yang dimiliki oleh KBIH Al-Barokah Yogyakarta dalam melayani pelanggan.

Masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah seberapa tinggi harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan yang diberikan KBIH Al-Barokah Yogyakarta dan indikator yang harus diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya.

Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analisis (IPA)*. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkatan harapan pelanggan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan dan indikator pada dimensi kualitas pelayanan mana yang harus diperbaiki serta dipertahankan kinerjanya.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa harapan pelanggan lebih tinggi daripada kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dimensi yang harus diperbaiki terdapat pada dimensi kehandalan yaitu pada indikator X2.3 dan X2.3. Selanjutnya dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya terdapat pada dimensi kehandalan yaitu indikator X2.2, daya tanggap yaitu pada indikator X3.2 dan X3.3, jaminan yaitu pada indikator X4.2 dan X4.3 dan empati yaitu pada indikator X5.4.

Kata kunci : Harapan, Kenyataan, Pelayanan, Haji, Umroh

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Harapan dan Kenyataan Pada KBIH Al-Barokah Yogyakarta.”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang dipenuhi guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan semesta alam, Allah SWT.
2. Rasulullah Muhammad SAW.
3. Bapak Dr.H. Agus Hardjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Drs. Zulian Yamit, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan kesabaran serta perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama studi.
6. Bapak Drs. Sutrisno, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
7. Seluruh Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membimbing penulis selama studi.

8. Abah, Ibu, kakak dan adik-adikku tercinta yang telah memberikan seluruh kasih sayang dan senantiasa membimbing serta mendoakanku dalam proses penyusunan skripsi.
9. Pimpinan, pengurus serta jama'ah KBIH Al Barokah yang telah memberikan izin penelitian dan menjadi responden sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
10. Seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Al Barokah yang telah membantu tersusunnya skripsi ini.
11. Segenap teman-teman KKN Unit SL-45 yang telah membantu dan memotivasi atas tersusunnya skripsi ini.
12. Segenap team BTI yang telah bersama-sama merasakan suka dukanya kuliah.
13. Seluruh teman-teman seangkatan Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia dan khususnya para *Petir* (Penghuni terakhir) angkatan 2010 yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang telah membantu tersusunnya skripsi.
14. Adinda tercinta yang telah menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang telah membantu tersusunnya skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Penyusun,

Omar Faruq Saifuddin