

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN FUZZY SERVQUAL,
KUADRAN IPA, DAN INDEKS PGCV**



SKRIPSI

Oleh:

HANIK ROSYIDAH

24010210141037

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2015

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MENGGUNAKAN FUZZY SERVQUAL,
KUADRAN IPA, DAN INDEKS PGCV**

Oleh:

HANIK ROSYIDAH

24010210141037

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sains pada Jurusan Statistika

**JURUSAN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2015

HALAMAN PENGESAHAN I

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual,

Kuadran IPA, dan Indeks PGCV

Nama : Hanik Rosyidah

NIM : 24010210141037

Telah diajukan pada sidang Tugas Akhir tanggal 26 Juni 2015 dan dinyatakan

lulus pada tanggal 8 Juli 2015.

Semarang, 8 Juli 2015

Mengetahui,

Ketua Jurusan Statistika

Panitia Penguji Ujian Tugas Akhir



Ketua,

Sugito, S.Si, M.Si

NIP. 197610192005611001

HALAMAN PENGESAHAN II

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual,
Kuadran IPA, dan Indeks PGCV

Nama : Hanik Rosyidah

NIM : 24010210141037

Telah diajukan pada sidang Tugas Akhir tanggal 26 Juni 2015 dan dinyatakan
lulus pada tanggal 8 Juli 2015.

Semarang, 8 Juli 2015

Mengetahui,

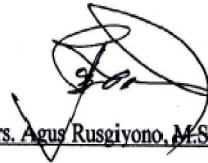
Pembimbing I



Triastuti Wuryandari, S.Si, M.Si

NIP. 197109061998032001

Pembimbing II



Drs. Agus Rusgiyono, M.Si

NIP. 196408131990011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA dan Indeks PGCV**”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Dwi Ispriyanti, M.Si. selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika.
2. Ibu Triastuti Wuryandari, S.Si, M.Si. dan Bapak Drs. Agus Rusgiyono, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
3. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mendukung penulis menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi civitas akademika di Universitas Diponegoro, khususnya Jurusan Statistika dan masyarakat pada umumnya.

Semarang, Juli 2015

Penulis

ABSTRAK

Kualitas pelayanan (*service quality*) perlu mendapat perhatian di bidang jasa. Suatu pelayanan dinilai dan dipersepsikan baik dan berkualitas jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian dan harapan siswa SD di Tegal terhadap pelayanan yang ada saat ini dan untuk mengetahui pelayanan mana yang harus lebih diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitasnya. Metode yang digunakan adalah gap skor servqual untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan berdasarkan tingkat harapan dan persepsi. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain Customer Value* (PGCV) digunakan untuk menentukan prioritas pelayanan yang harus ditingkatkan. Hasil perhitungan servqual menunjukkan ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan siswa yaitu sebesar -0,0724. Dengan menggunakan kuadran IPA menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang utama untuk diprioritaskan adalah indikator kebersihan lingkungan sekolah. Indeks PGCV menunjukkan bahwa terdapat 9 indikator pelayanan yang menjadi prioritas selanjutnya.

Kata kunci : *Service quality*, IPA, PGCV, kepuasan, harapan, persepsi

ABSTRACT

Quality of service (service quality) require attention in the field of service. A service is considered and perceived as good if it can meet the customer's requirement and expectation. This study aims to determine the suitability and student's expectation of existing services and to determine which services should be prioritized to be improved . The method used is the Servqual gap scores to determine the level of customer satisfaction or provided service based on expectations and performance. The Importance-Performance Analysis's method and Potential Gain Customer Value (PGCV) to determine the priority of criteria of the service that must be improved. Servqual calculation results indicate a mismatch between perceptions and student's expectation which is -0,0724. By using IPA quadrant shows that the main indicators for priority services is an indicator of the school environment's cleanliness. PGCV shows that there are nine indicators of service which becomes the next priorities.

Keywords : *Service quality*, IPA, PGCV, satisfaction, expectation, performance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa	6
2.2. Kepuasan Pelanggan	8
2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.5. Skala Pengukuran	16
2.6. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	19
2.6.1. Validitas	20

2.6.2. Reliabilitas	21
2.7. Logika Fuzzy	23
2.8. <i>Triangular Fuzzy Number</i>	27
2.9. Fuzzyfikasi dan Defuzzyfikasi	27
2.10. Metode <i>Successive Interval</i>	28
2.11. Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV).....	30
2.12. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.2. Jenis dan Sumber Data	33
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4. Teknik Pengolahan Data	35
3.5. Variabel Penelitian	36
3.6. Diagram Alir Penelitian.....	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Uji Validitas	39
4.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.3. Pengolahan Fuzzy-Servqual	51
4.4. Metode <i>Importance-Performance Analysis</i>	59
4.5. Metode <i>Successive Interval</i>	61
4.6. Analisis Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	61
 BAB V KESIMPULAN	63
 DAFTAR PUSTAKA	65
 LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kualitas Layanan yang Diterima Konsumen	9
Gambar 2. Model Kualitas Jasa	11
Gambar 3. Himpunan Tegas Variabel Usia	24
Gambar 4. Himpunan <i>Fuzzy</i> Variabel Usia	24
Gambar 5. Kurva Segitiga.....	27
Gambar 6. Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	31
Gambar 7. Diagram Alir Penelitian	38
Gambar 8. Fungsi Keanggotaan Variabel Linguistik Ekspektasi	51
Gambar 9. Fungsi Keanggotaan Variabel Linguistik Persepsi	51
Gambar 10. <i>Importance-Performance Analysis</i>	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
Tabel 2. Dimensi <i>Service Quality</i>	14
Tabel 3. Contoh Penilaian Skala Likert	19
Tabel 4. Sampel Penelitian	35
Tabel 5. Nilai Korelasi Ekspektasi	39
Tabel 6. Nilai Korelasi Ekspektasi	39
Tabel 7. Uji Validitas Ekspektasi.....	41
Tabel 8. Nilai Korelasi Persepsi	44
Tabel 9. Uji Validitas Persepsi	46
Tabel 10. Nilai Korelasi Ekspektasi	48
Tabel 11. Uji Reliabilitas Ekspektasi	50
Tabel 12. Uji Reliabilitas Persepsi	50
Tabel 13. Fuzzyfikasi Persepsi Siswa	53
Tabel 14. Fuzzyfikasi Ekspektasi Siswa	55
Tabel 15. Defuzzyfikasi	57
Tabel 16. Perhitungan Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	67
Lampiran 2. Rekap Ekspektasi untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas	68
Lampiran 3. Rekap Persepsi untuk Pengujian Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 4. Jawaban Responden untuk Ekspektasi	70
Lampiran 5. Jawaban Responden untuk Persepsi	75
Lampiran 6. Rekap Jawaban Ekspektasi.....	80
Lampiran 7. Rekap Jawaban Persepsi.....	81
Lampiran 8. Uji Validitas Ekspektasi	82
Lampiran 9. Uji Validitas Persepsi	86
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Ekspektasi	90
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Persepsi	91
Lampiran 12. Grafik IPA	92
Lampiran 13. Hasil Konversi Data Ekspektasi dengan MSI	93
Lampiran 14. Hasil Konversi Data Persepsi dengan MSI	98
Lampiran 15. Tabel t.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia yang beradab setidak-tidaknya memiliki pemikiran tentang pendidikan. Pendidikan memiliki peranan yang penting dalam kehidupan manusia. Pendidikan dapat mempengaruhi perkembangan manusia dalam seluruh aspek kepribadian dan kehidupan. Pendidikan memiliki kekuatan yang dinamis dalam kehidupan di masa depan. Pendidikan dapat mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki secara optimal, yaitu perkembangan potensi individu yang setinggi-tingginya dalam aspek fisik, intelektual, emosional, sosial, dan spiritual, sesuai dengan tahap perkembangan serta karakteristik lingkungan fisik dan lingkungan sosial budaya di mana dia hidup.

Pendidikan adalah upaya memanusiakan manusia muda. Peningkatan manusia muda ke taraf insane harus diwujudkan di dalam seluruh proses atau upaya pendidikan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan atau latihan bagi peranannya di masa yang akan datang.”

Sekolah Dasar (SD) adalah jenjang paling dasar pada pendidikan formal di Indonesia. Sekolah dasar ditempuh dalam waktu 6 tahun, mulai dari kelas 1

sampai kelas 6. Lulusan Sekolah Dasar dapat melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 bahwa Pendidikan Dasar diselenggarakan untuk mengembangkan sikap dan kemampuan serta memberikan pengetahuan dan keterampilan dasar yang diperlukan untuk hidup bermasyarakat serta mempersiapkan peserta didik yang memenuhi persyaratan untuk mengikuti pendidikan menengah.

Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa (*service provider*) di bidang pendidikan, salah satu Sekolah Dasar di Kota Tegal, dituntut untuk memberikan perhatian penuh kepada kualitas. Kualitas pelayanan (*service quality*) perlu mendapatkan perhatian yang lebih dibandingkan dengan bisnis produk, karena banyak faktor yang tidak berwujud fisik (*intangible*) sulit untuk diidentifikasi.

Perhatian terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi semakin penting karena masyarakat tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi salah satu objek penentu dalam penilaian tersebut. Baik tidaknya kualitas suatu sekolah tercermin dari penilaian pelanggan sekolah. Penilaian akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan. Hal ini terjadi karena dalam kegiatan tersebut terjadi interaksi antara pelanggan dengan sekolah. Suatu pelayanan dinilai dan dipersepsikan baik dan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sebaliknya apabila tidak sesuai dengan apa yang diharapkan akan dipersepsikan buruk, sehingga akan menimbulkan kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pelanggan sekolah.

Dalam mengukur kepuasan pelanggan, terdapat beragam cara yang bisa dilakukan. Salah satu cara yang umum adalah menggunakan metode servqual (*Service Quality*). Metode servqual digunakan untuk membandingkan persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Metode ini mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dengan servqual, dapat diketahui gap yang terjadi antara jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan akan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa. Penggunaan metode ini belum sempurna untuk menangkap secara objektif persepsi dan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu untuk memberikan penilaian yang objektif terhadap data yang diperoleh dari pelanggan, digunakan metode-metode lain untuk menyempurnakan pengolahan yang dilakukan. Pengolahan data pada penelitian ini berdasarkan servqual dengan metode Fuzzy. Penggunaan Fuzzy servqual ini bertujuan untuk memperakurat pengelompokkan kategori kualitas dan menoleransi kerancuan yang umumnya timbul bila menggunakan himpunan tegas (*crisp*). Untuk mengetahui prioritas layanan yang dapat dibenahi berdasarkan pernyataan yang telah dibuat, metode Indeks PGCV (*Potential Gain Customer Value*) untuk dilakukan analisis terkait prioritas layanan yang diutamakan untuk perbaikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dan ekspektasi siswa terhadap layanan yang diberikan sekolah berdasarkan analisa gap servqual?
2. Bagaimana menggambarkan dan menginterpretasi persepsi dan ekspektasi dengan grafik *Importance Performance Analysis* (IPA)?
3. Layanan apa saja yang perlu mendapatkan prioritas dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan nilai Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV)?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah yang bertujuan agar pembahasan lebih mudah dan lebih fokus. Batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi hanya pada Siswa kelas IV, V, dan VI di salah satu Sekolah Dasar di Tegal
2. Masalah yang diteliti adalah bentuk pelayanan sampai dengan kinerja dari para pengajar (guru) di salah satu Sekolah Dasar di Tegal

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan dari hasil analisa gap servqual
2. Menggambar dan menginterpretasi persepsi dan ekspektasi layanan sekolah dengan grafik IPA
3. Layanan yang perlu mendapatkan prioritas dalam usaha meningkatkan kualitas layanan berdasarkan indeks PGCV