

ANALISIS KUALITAS JASA UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN
DI SEJAHTERA FAMILY HOTEL & APARTEMENT
YOGYAKARTA

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

PONIMIN

20041020033

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007

0

TESIS
ANALISIS KUALITAS JASA UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN
DI SEJAHTERA FAMILY HOTEL & APARTEMENT
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

PONIMIN

20041020033

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA Tanggal : 17 Juni 2007

Pembimbing II




Drs. Mubachul Anwar, M.Si


Tanggal : 17 Juni 2007


TESIS
ANALISIS KUALITAS JASA UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN
DI SEJAHTERA FAMILY HOTEL & APARTEMENT
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh
PONIMIN
20041020033

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada tanggal 07 Juli 2007
Yang terdiri dari


Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA
Ketua Tim Penguji


Drs. Mubachul Anwar, M.Si
Anggota Tim Penguji


Drs. Wihandaru, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dra. Anni Surwanti, M.Si.


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juli 2007

Yang Membuat Pernyataan

PONIMIN
20041020033

MOTTO

Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.

(Al-Insyirah : 7-8)

Allah akan meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

(Q.S. Al Mujadalahah : 11)

Barang siapa yang memberi kemudahan kepada orang yang sedang kesulitan, maka Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.

(H.R. Ibnu Majah dan Abi Hurairoh)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada :

- ☞ *Kedua orang tuaku, yang senantiasa mendoakan penulis sampai terselesainya karya ini.*
- ☞ *Isteriku tersayang, Zulfa Mayiruli, yang mendampingi dan memberikan motivasi serta cinta kasih yang tulus*
- ☞ *Anakku tercinta, Naufa Hanin Amiza yang memotivasi penulis, semoga menjadi anak yang sholikhah.*
- ☞ *Saudara-saudaraku yang telah memberi motivasi saya.*
- ☞ *Sahabat-sahabatku yang telah membantu terselesainya tesis ini.*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : **“Analisis Kualitas Jasa Untuk Peningkatan Pelayanan Di Sejahtera Family Hotel & Apartement Yogyakarta”**

Tesis ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyusunan tesis ini tidak terlepas dari petunjuk, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Khoiruddin Basyori, Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ijin.
2. Bapak Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA, Dosen Pembimbing I atas bimbingan dan arahan yang sangat berharga dan luar biasa, dari proses belajar mengajar, menyusun tesis hingga kelulusan saya.
3. Bapak Drs. Misbachul Anwar, Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan arahan yang sangat berharga dan luar biasa, dari proses belajar mengajar, menyusun tesis hingga kelulusan saya.

4. Segenap Pengelola dan Civitas Akademika Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang senantiasa memberikan yang terbaik dari awal hingga akhir proses studi
5. Segenap Pimpinan dan Staf Sejahtera Family Hotel & Apartement Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan hingga terselesaikannya penyusunan tesis ini.
6. Teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun tesis ini, sehingga terselesaikan dengan tepat waktunya.
7. Istriku dan anakku tercinta, yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis, sehingga terselesaikannya karya ini dengan baik.
8. Semua pihak yang membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb .

Yogyakarta, Juli 2007

Penulis

INTISARI

Dalam implementasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan, sering terjadi adanya ketidaksesuaian antara persepsi pelanggan dengan persepsi perusahaan. Informasi-informasi kesenjangan dalam model kualitas jasa (*service quality model*) yang terdiri dari 5 GAP diperoleh dalam rangka upaya pemberian dan peningkatan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan.

Populasi penelitian ini adalah semua konsumen yang memakai jasa Sejahtera Family Hotel & Apartment Yogyakarta dan semua manajer yang berkaitan erat dengan keberhasilan kualitas jasa Sejahtera Family Hotel & Apartment Yogyakarta serta para *front-liner service employee*. Sedangkan Sampel dalam penelitian ini adalah para tamu yang menginap 2 hari atau lebih di Sejahtera Family Hotel & Apartment Yogyakarta, berumur 15-70 tahun, baik yang bertujuan bisnis maupun non bisnis, para karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu sebesar 20 karyawan dan pihak manajemen sebesar 10 orang. Metode pengambilan sampel *Purposive sampling* dan *Convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis SERVQUAL dan uji t-test.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Seluruh dimensi kualitas pelayanan pada Gap 5 bernilai negatif, yang berarti bahwa kinerja pelayanan hotel belum dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan pelanggannya. Faktor penyebab gap 5 adalah gap 1, gap 2, gap 3 dan gap 4. Gap 1 yaitu gap antara kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan adalah signifikan. Seluruh dimensi kualitas pelayanan pada Gap 1 bernilai negatif, yang berarti bahwa dimana pihak manajemen tidak dapat memahami pelayanan yang diharapkan konsumen pada semua dimensi yang dijadikan variabel dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya Gap 1 adalah *marketing research orientation*, dan *upward commitment*. Gap 2 yaitu gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan adalah signifikan. Seluruh dimensi kualitas pelayanan pada Gap 2 bernilai negatif, yang berarti bahwa persepsi pihak manajemen terhadap pelayanan yang diharapkan pelanggan seluruhnya tidak dapat diterjemahkan kedalam standar kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya Gap 2 adalah Komitmen manajemen pada kualitas pelayanan. Gap 3 yaitu gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar adalah signifikan. Seluruh dimensi kualitas pelayanan pada Gap 3 bernilai negatif, yang berarti bahwa spesifikasi kualitas pelayanan dengan kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya Gap 3 adalah *faktor team work*, *employee job fit*, *technology job fit*, *perceived control*, *supervisory control system*, *role conflict* dan *role ambiguity*. Gap 4 yaitu gap antara kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai janji dengan kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar adalah tidak signifikan. Dengan demikian kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai janji dengan kemampuan hotel untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar dapat diabaikan. Faktor penyebab gap 4 adalah komunikasi horizontal dan kecenderungan memberi janji lebih.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Lingkup Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemahaman Konsep Jasa, Kategori Jasa dan Karakteristik Jasa ..	8
B. Pemasaran Jasa	13
C. Konsep Total Quality Service	16
D. Service Quality	18
E. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	22
F. Model-Model Analisis Kualitas	27

G. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian	31
B. Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	31
C. Sumber Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
F. Uji Instrumen	34
G. Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Perusahaan	42
B. Deskripsi Pelanggan	43
C. Uji Kualitas Instrumen.....	47
D. Analisis Gap	50
E. Implikasi	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	89
B. Saran	91
C. Keterbatasan.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Hasil Analisis Validitas Sampel Kecil (N=30) Responden Konsumen	35
3.2. Hasil Analisis Validitas Sampel Kecil (N=10) Responden Manajemen	36
3.3. Hasil Analisis Validitas Sampel Kecil (N=20) Responden Karyawan.....	36
3.4. Hasil Analisis Reliabilitas Sampel Kecil (N=30) Responden Konsumen ..	38
3.5. Hasil Analisis Reliabilitas Sampel Kecil (N=10) Responden Manajemen..	39
3.6. Hasil Analisis Reliabilitas Sampel Kecil (N=20) Responden Karyawan....	39
4.1. Jumlah Usia Responden.....	44
4.2. Tingkat Pendidikan Responden	44
4.3. Tingkat Pendapatan Responden.....	45
4.4. Jenis Pekerjaan Responden	46
4.5. Keperluan Menginap	46
4.6. Alasan Menginap	47
4.7. Hasil Analisis Validitas Kualitas Pelayanan Sampel Besar (N=120).....	48
4.8. Hasil Analisis Reliabilitas Sampel Besar (N=120).....	49
4.9. Skor Kualitas Pelayanan yang diharapkan, Kualitas Pelayanan yang dirasakan dan gap yang terjadi	50
4.10. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan (Seluruh Dimensi) pada Gap 5	51
4.11. Uji-t terhadap Dimensi Reliability pada Gap 5	52
4.12. Uji-t terhadap Dimensi Responsiveness pada Gap 5	53
4.13. Uji-t terhadap Dimensi Assurance pada Gap 5	53

4.14. Uji-t terhadap Dimensi Emphaty pada Gap 5	54
4.15. Uji-t terhadap Dimensi Tangibles pada Gap 5	55
4.16. Skor Pelayanan yang diharapkan pelanggan, Harapan Pelayanan yang Dipersepsikan Manajemen dan Gap yang terjadi	56
4.17. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan (Seluruh Dimensi) pada Gap 1	57
4.18. Uji-t terhadap Dimensi Reliability pada Gap 1	57
4.19. Uji-t terhadap Dimensi Responsiveness pada Gap 1	58
4.20. Uji-t terhadap Dimensi Assurance pada Gap 1	59
4.21. Uji-t terhadap Dimensi Emphaty pada Gap 1	60
4.22. Uji-t terhadap Dimensi Tangibles pada Gap 1	60
4.23. Faktor-faktor Penyebab Munculnya Gap 1	62
4.24. Uji-t terhadap Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Gap 1	62
4.25. Spesifikasi Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan yang Dipersepsikan Manajemen dan Gap 2 yang terjadi	64
4.26. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan (Seluruh Dimensi) pada Gap 2	65
4.27. Uji-t terhadap Dimensi Reliability pada Gap 2	65
4.28. Uji-t terhadap Dimensi Responsiveness pada Gap 2	66
4.29. Uji-t terhadap Dimensi Assurance pada Gap 2	67
4.30. Uji-t terhadap Dimensi Emphaty pada Gap 2	68
4.31. Uji-t terhadap Dimensi Tangibles pada Gap 2	68
4.32. Faktor-faktor Penyebab Munculnya Gap 2	69
4.33. Uji-t terhadap Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Gap 2.....	70
4.34. Spesifikasi Kualitas Pelayanan, Kemampuan Memenuhi Standar dan Gap 3 yang terjadi	71

4.35. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan (Seluruh Dimensi) pada Gap 3	72
4.36. Uji-t terhadap Dimensi Reliability pada Gap 3	73
4.37. Uji-t terhadap Dimensi Responsiveness pada Gap 3	73
4.38. Uji-t terhadap Dimensi Assurance pada Gap 3	74
4.39. Uji-t terhadap Dimensi Emphaty pada Gap 3	75
4.40. Uji-t terhadap Dimensi Tangibles pada Gap 3	76
4.41. Faktor-faktor Penyebab Munculnya Gap 3	77
4.42. Uji-t terhadap Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Gap 3	77
4.43. Kemampuan Memenuhi Standar, Kemampuan Memenuhi Janji dan Gap 4 yang terjadi	78
4.44. Uji-t terhadap Kualitas Pelayanan (Seluruh Dimensi) pada Gap 4	79
4.45. Uji-t terhadap Dimensi Reliability pada Gap 4	80
4.46. Uji-t terhadap Dimensi Responsiveness pada Gap 4	80
4.47. Uji-t terhadap Dimensi Assurance pada Gap 4	81
4.48. Uji-t terhadap Dimensi Emphaty pada Gap 4	82
4.49. Uji-t terhadap Dimensi Tangibles pada Gap 4	83
4.50. Faktor-faktor Penyebab Munculnya Gap 4	83
4.51. Uji-t terhadap Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Gap 4	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Serqual.....	28