

# **PERBAIKAN MUTU LAYANAN PT USC MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA**

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

**Disusun oleh:**

**Nama : Stefanus Adi Halomoan**

**NPM : 201161011**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2018**



**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Stefanus Adi Halomoan  
NPM : 2011610111  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : PERBAIKAN MUTU LAYANAN PT USC MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL DAN IPA

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, April 2018

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul S.T., M.T., M.I.M.)

Pembimbing

(Dr. Carles Sitompul S.T., M.T., M.I.M.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan



## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Stefanus Adi Halomoan

NPM : 2011610111

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PERBAIKAN MUTU LAYANAN PT USC MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung,

Stefanus Adi Halomoan  
2011610111

## ABSTRAK

Kebersihan merupakan hal yang penting di kehidupan kita. Di jaman sekarang ini terdapat beberapa perusahaan jasa pelayanan yang bergerak di bidang membersihkan area, tepatnya bidang *outsourcing* bagian *cleaning service*. Salah satu dari perusahaan jasa itu ialah PT. USC. Namun pelayanan jasa dari PT. USC kepada *customernya* perlu ditinjau lebih lanjut untuk mengetahui seberapa tinggi mutu layanan dari PT. USC kepada *customernya*. Oleh karena itu dilakukan pengukuran mutu layanan dengan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Pengukuran mutu layanan diteliti dimulai dari penentuan atribut layanan yang dilakukan dengan proses studi literatur dan wawancara pendahuluan. Setelah atribut pelayanan ditentukan, dilakukan penyebaran kuesioner penelitian yang disebarakan kepada 12 *building manager* dari *customer* PT. USC, di bidang gedung *office* dan apartemen. Lalu metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur mutu layanan berdasarkan kesenjangan antara skor persepsi *customer* dengan skor harapan *customer* terhadap atribut pelayanan yang diberikan PT. USC. Sedangkan metode IPA digunakan untuk menentukan atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan mutu layanan.

Hasil perhitungan SERVQUAL menunjukkan dari 19 atribut pelayanan, terdapat 7 atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan *customer*. Dan dari perhitungan IPA, terdapat 7 atribut yang masuk ke dalam kuadran I (*concentrate these*). 7 atribut tersebut merupakan atribut pelayanan yang menjadi atribut prioritas perbaikan. Dan 7 atribut tersebut yang memerlukan usulan perbaikan peneliti demi meningkatkan mutu layanan PT. USC.

## **ABSTRACT**

*Cleanliness is one of the important thing in our life. Nowadays, there are some service company that move in the area cleaning field, it's called cleaning service company, which works on outsourcing field. PT. USC is one of those companies. However, the quality service of PT. USC to their customers need to reviewed furthermore to repair their quality service. Therefore, the author conducted measurement towards the quality service using two methods, SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) methods.*

*Research to the measurement of quality service started from determine the service attribute process from literature study and interviews, which then proceed to the design and dissemination of research questionnaire. Questionnaire was given to 12 building manager from PT. USC customer, in the office and apartment field. Then SERVQUAL method used to survey quality service based on the discrepancies between customers' perception and customers' expectation, the IPA method was used to determine what factors should become priority towards the improvement of PT. USC quality service.*

*The calculation of the SERVQUAL method shows that there are 7 service attributes that haven't met the expectation of the customers from 19 of the service attributes. From the IPA method calculation, there are 7 service attributes that got in quadrant I (concentrate these quadrant). That 7 attributes would be the priority attributes that need repairment. And that 7 attributes need repairment to improve PT. USC quality service.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, kuasa dan anugerah-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan, dan dapat menyelesaikan studi untuk mendapat gelar Sarjana Teknik dari Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyelesaikan studi ini, penulis tidak pernah sendiri dan tidak pernah terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberi dukungan serta semangat yang membantu dan mendukung penulis sehingga bisa menyelesaikan studi ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., M.I.M., yang telah menjadi dosen pembimbing penulis sekaligus memberi masukan kepada penulis yang membantu penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Ignatius A. Sandy, S.Si, M.T., yang telah menjadi dosen wali penulis yang membimbing dan memberi masukan kepada penulis dari semester awal hingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan studi.
3. Bapak Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T., dan Bapak Alfian, S.T., M.T., yang telah menjadi dosen penguji untuk sidang skripsi penulis, yang telah memberi masukan dan penilaian kepada penulis, sehingga skripsi penulis bisa menjadi lebih baik lagi.
4. Orangtua penulis, Bapak Walmen Sitindaon(Alm.), dan Mama Magdalena Amorita(Almh.), yang telah memberikan doa dan seluruh hidupnya untuk anaknya, dan terlebih memberikan semangat kepada penulis, untuk menyelesaikan studi ini, dan hidup lebih baik lagi.
5. Saudara penulis, Malvin, yang menemani penulis di saat banyak masalah hidup menyerang dan sempat menggantikan posisi penulis untuk menggantikan sosok orangtua yang memberi semangat dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat dengan fokus menyelesaikan studi ini.

6. Seluruh Head Office PT. USC, Ibu Lucia, Ibu Dora, Ibu Sonya, customer PT. USC, dan seluruh karyawan PT. USC yang bersedia membantu sekaligus menjadi obyek penelitian penulis, dan bersedia untuk membantu penulis menyelesaikan studi ini.
7. Seluruh dosen dan staf yang telah mengajar dan membagikan ilmu kepada penulis selama menjalani kuliah di Program Teknik Industri.
8. Teman-teman seangkatan terutama Julio, Cibong, Rainer, Topher, Irfan, Okeng, David, Bobkri, Stevie, Cynthia, Rio, Ernest, Vincent, dan teman-teman lainnya yang membantu penulis dan berjuang bersama dengan penulis untuk studi di Program Studi Teknik Industri.
9. Teman-teman lainnya terutama Dedew, Salmon, Acong, Ocol, Odie, Bapak, dan Wanwan, yang banyak menghibur dan menemani penulis di kala banyak masalah sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
10. Tenten, Benga, Benchun, Pincen, yang terus memberikan nasihat, makna hidup, dan ajaran serta semangat kepada penulis sehingga penulis bersemangat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman penulis, Nat, Clara, Sendy, Elita, B.W., dan semua teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena menemani perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
12. Teman-teman TI kelas A 2011, karena telah bersama-sama menjalani tahun-tahun selama perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.
13. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis ingat satu-persatu karena sekedar hadir di dalam hidup penulis.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis siap untuk menerima seluruh kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis berterima kasih atas semuanya, dan berharap agar penelitian yang telah dilakukan beserta skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak yang terkait.

Bandung, 28 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah.....	I-5
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-6
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-6
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	II-1
II.1 Pengertian Jasa.....	II-1
II.2 Pengertian Kualitas Jasa.....	II-2
II.3 Metode SERVQUAL.....	II-2
II.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-4
II.5 Sampling.....	II-5
II.6 Kuesioner dan Skala.....	II-6
II.7 Skala Sikap.....	II-7
II.8 Uji Reliabilitas.....	II-9
II.9 Uji Validitas.....	II-10
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	III-1
III.1 Penentuan Atribut.....	III-1
III.1.1 Studi Literatur.....	III-1



III.1.2	Penentuan Atribut Pelayanan PT.USC.....	III-3
III.2	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.3	Pengujian Validitas dan Reabilitas Kuesioner Penelitian.....	III-5
III.4	Skor Tingkat Kepentingan, Ekspektasi, Persepsi, dan SERVQUAL.....	III-6
III.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	III.10
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN .....	IV-1
IV.1	Analisis Atribut Pelayanan.....	IV-1
IV.2	Analisis Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	IV-2
IV.3	Analisis Uji Validitas dan Reabilitas.....	IV-2
IV.4	Analisis Tingkat Kepentingan, Ekspektasi, Persepsi, dan SERVQUAL...	IV-3
IV.5	Usulan Perbaikan Mutu Layanan PT. USC.....	IV-5
IV.5.1	Usulan Perbaikan untuk Atribut A2.....	IV-5
IV.5.2	Usulan Perbaikan untuk Atribut A4.....	IV-7
IV.5.3	Usulan Perbaikan untuk Atribut A7.....	IV-9
IV.5.4	Usulan Perbaikan untuk Atribut A8.....	IV-11
IV.5.5	Usulan Perbaikan untuk Atribut A9.....	IV-12
IV.5.6	Usulan Perbaikan untuk Atribut A10.....	IV-13
IV.5.7	Usulan Perbaikan untuk Atribut A17.....	IV-14
IV.6	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-16
BAB V	KESIMPULAN SARAN .....	V-1
V.1	Kesimpulan.....	V-1
V.2	Saran.....	V-3

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Hasil Rekap Wawancara <i>Customer</i> PT. USC.....	I-4
Tabel III.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	III-2
Tabel III.2	Customer PT. USC.....	III-3
Tabel III.3	Atribut Pengukuran Pelayanan PT. USC.....	III-3
Tabel III.4	Nilai $r$ Tabel dan $r$ Hitung Kuesioner Penelitian.....	III-5
Tabel III.5	Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan Terhadap Mutu Layanan PT. USC .....	III-7
Tabel III.6	Rata-rata Skor Ekspektasi terhadap Mutu Layanan PT. USC.....	III-8
Tabel III.7	Rata-rata Skor Persepsi terhadap Mutu Layanan PT. USC.....	III-9
Tabel III.8	Rata-rata Skor SERVQUAL Mutu Layanan PT. USC.....	III-10
Tabel III.9	Perhitungan IPA.....	III-11
Tabel III.10	Pembagian Atribut Pada Setiap Kuadran.....	III-13
Tabel IV.1	Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-16



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Metodologi Penelitian.....	I-8
Gambar II.1	Peta <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-5
Gambar III.1	Hasil Uji Reabilitas.....	III-6
Gambar III.2	Peta <i>Importance Performance Analysis</i> Atribut Pelayanan PT. USC .....	III-12
Gambar IV.1	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A2.....	IV-6
Gambar IV.2	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A4.....	IV-7
Gambar IV.3	Contoh Seragam 1 Karyawan PT. USC.....	IV-8
Gambar IV.4	Contoh Seragam 2 Karyawan PT. USC.....	IV-9
Gambar IV.5	Pengecekan dan <i>Briefing</i> oleh Supervisor.....	IV-9
Gambar IV.6	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A7.....	IV-10
Gambar IV.7	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A8.....	IV-12
Gambar IV.8	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A9.....	IV-13
Gambar IV.9	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A10.....	IV-14
Gambar IV.10	<i>Fishbone Diagram</i> Permasalahan Atribut A17.....	IV-15
Gambar IV.11	Contoh Pemasangan Tanda Hati-hati untuk <i>Customer</i> .....	IV-16



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	A-1
LAMPIRAN B UJI VALIDITAS KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI SKOR SERVQUAL.....	C-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian terkait Perbaikan Mutu Layanan PT. USC.

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan berjalannya waktu dapat dirasakan perubahan lingkungan yang semakin cepat. Pemanasan global, menipisnya udara segar, bertambahnya asap di lingkungan, dan masih banyak hal lainnya yang mempengaruhi kesehatan manusia.

Kesehatan manusia dipengaruhi oleh banyak faktor. Seperti gaya hidup, pola makan, kebersihan lingkungan dan lain sebagainya. Lingkungan hidup merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kesehatan. Karena itu diperlukan kebersihan untuk lingkungan hidup demi menjaga kesehatan manusia.

Kebersihan ialah salah satu faktor yang memiliki peranan besar di dalam hidup bermasyarakat. Hidup bersih merupakan salah satu dambaan setiap manusia. Tempat yang memiliki kebersihan yang terjamin, menjamin kesehatan dari manusia yang berada di tempat itu. Selain menjamin kesehatan, gaya hidup dan kenyamanan dalam hidup juga ditentukan dari kebersihan yang ada.

Untuk mencapai kebersihan lingkungan yang sempurna, dibutuhkan tenaga yang rela untuk meluangkan waktunya untuk menjamin kebersihan area dan membersihkan area secara periodik. Selain dari kesadaran masing-masing, terdapat beberapa jasa yang telah disediakan secara khusus untuk membersihkan area yang ada. Jasa-jasa yang disediakan pun memiliki berbagai macam jenis. Ada yang disediakan untuk rumahan seperti pembantu rumah tangga atau *cleaning service* khusus apartemen. Ada yang disediakan untuk umum dan berasal dari pemerintah seperti tukang sapu jalanan dan pembersih taman kota. Terdapat juga jasa yang menyediakan jaminan kebersihan untuk satu area tertentu, yang dibayar untuk membersihkan area, dan berasal dari

perusahaan swasta. Jasa yang berasal dari perusahaan swasta ini disebut *cleaning service*.

*Cleaning service* merupakan jasa kebersihan yang disediakan untuk membersihkan area. Biasanya *cleaning service* disediakan dari perusahaan swasta, untuk perusahaan swasta lain yang membutuhkan jaminan kebersihan untuk area milik perusahaan tersebut. Seperti rumah sakit, apartemen, mall, sekolah, perguruan tinggi, dan kantor.

Jasa *cleaning service* di Indonesia mulai ada sejak tahun 1960-an. Saat tersebut jasa klining pelayanan belum berkembang layaknya saat ini dikarenakan pengguna jasanya belum banyak mengenal dan membutuhkan. Salah satu penyebabnya adalah belum ramainya gedung perusahaan yang dikelola oleh swasta. Pola penanganan kebersihan dalam perkantoran waktu itu masih ditangani oleh pegawai gedung kantor itu sendiri, dengan bermodalkan kemoceng, kain clapboard, sapu ijuk, pengki, ember, serta kain pel tradisional. Demikian juga dgn cairan pembersih dimana digunakan, cuman sebatas deterjen setelah itu sabun colek yang dicampuri *surroundings*.

Pada tahun 1980, saat pendirian gedung Kementerian Kehutanan, Manggala Wanabakti, muncul terobosan baru dalam dunia *cleaning service* dalam negeri. Pada waktu itu, gedung Manggala Wanabakti merupakan gedung yang besar, dengan permukaan lantai berbahan *parquet*, beserta ornament yang rumit, serta detail ruangan yang ruet. Diperlukan ketelitian tertentu untuk pemeliharannya. Lalu Franz Tjandra Purnama yang membawa nama perusahaan PT. Resik Cemerlang, menangkap peluang yang ditimbulkan oleh kerumitan pengerjaan Gedung Manggala Wanabakti. Sesudah kontrak ditangani, Franz menunjukkan keseriusan dengan memberikan terobosan inovatif dalam masanya. Dari semenjak itu, untuk kebersihan gedung tertentu, daripada sebuah gedung dibersihkan oleh pegawai kantornya sendiri, lebih baik menyewa jasa yang memang bergerak di bidang kebersihan. Dari situlah mulai bermunculan jasa *cleaning service*. Salah satunya ialah PT. USC.

Perusahaan *Cleaning Service* seperti PT. USC memberikan jasa penjaminan kebersihan di area tertentu. Perusahaan *Cleaning Service* menyediakan jasa *cleaning service* di jam kerja ataupun jam libur, sekaligus menyediakan alat chemical yang diperlukan di tempat yang membutuhkan jasa pembersihan tergantung dari perjanjian dan kontrak yang ada.



Untuk mendapatkan kontrak dengan perusahaan tertentu dapat didapatkan dengan berbagai macam cara, seperti kontrak antar perusahaan, atau biasanya dilakukan dengan tender. Tender *cleaning service* dilakukan untuk menentukan perusahaan *cleaning service* mana yang akan menjadi penyedia jasa *cleaning service* untuk satu periode waktu di suatu area tertentu. Tender akan diadakan secara terbuka dihadiri oleh beberapa wakil perusahaan *cleaning service* beserta wakil perusahaan yang akan menyewa jasa *cleaning service*. Perusahaan *cleaning service* yang hadir biasanya telah diseleksi terlebih dahulu dari segi kualitas, dan hubungan dekat dengan perusahaan yang akan menyewa jasa *cleaning service* tersebut. Lalu, setiap wakil perusahaan *cleaning service* akan memberikan harga kontrak, beserta fasilitas-fasilitas yang akan disediakan selama kontrak itu. Dan pada akhirnya perusahaan yang akan menyewa jasa *cleaning service* akan memilih perusahaan *cleaning service* mana yang akan dipilih sebagai rekan kontrak.

Harga yang cocok dan pelayanan yang memuaskan merupakan beberapa faktor yang menjadi faktor utama dipilihnya perusahaan *cleaning service* sebagai rekan kontrak. Selain itu, dibutuhkan nama perusahaan yang baik. Nama perusahaan yang baik ditentukan oleh kualitas jasa yang dimiliki perusahaan itu sendiri. Semakin baik kualitas jasa yang dimiliki, semakin baik pula nama perusahaan itu. Namun sebuah kualitas jasa dari sebuah perusahaan *cleaning service* tidak dapat ditentukan oleh perusahaan *cleaning service* itu sendiri. Kualitas jasa dapat ditentukan dari kepuasan *customer* yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Untuk mengetahuinya, diperlukan jawaban dari perusahaan yang menyewa jasa *cleaning service* tersebut.

Namun, beberapa tahun belakangan ini, kontrak yang didapatkan oleh PT. USC tidak mengalami penambahan. Selain tidak ada penambahan kontrak, beberapa kontrak yang sedang berjalan pada saat ini terancam putus. Hal ini menandakan ada masalah dengan PT. USC. Nama PT. USC tidak sebaik yang sebelumnya. Karena beberapa *customer* mengaku belum tentu melanjutkan kontrak dengan PT. USC. Peneliti menyimpulkan, ada masalah dari kualitas jasa yang diberikan oleh PT. USC.

## I.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Setelah melihat kontrak yang tidak kunjung bertambah dari beberapa tahun belakangan, ditambah dengan beberapa kontrak PT. USC yang terancam putus, disimpulkan ada masalah dari kualitas jasa PT. USC.

Untuk itu, peneliti mencari tahu sejauh mana dan sebaik apa kualitas jasa yang diberikan oleh PT. USC. Sehingga setelah mengetahui kualitas jasa PT USC, diharapkan dapat memperbaiki kualitas sehingga *customer* mendapat kepuasan dari jasa USC.

Untuk mengetahui kualitas jasa dari PT. USC. Peneliti melakukan wawancara pada 3 *customer* PT. USC. 2 dari *customer* berasal dari *customer* bidang apartemen, 1 dari *customer* bidang gedung kantor. Wawancara dilakukan dengan beberapa pertanyaan sebagai berikut.

1. Apa kelebihan dari pelayanan jasa PT. USC?
2. Apa kekurangan dari pelayanan jasa PT. USC?
3. Saran apa yang ingin anda sampaikan terhadap pelayanan yang PT. USC?

Dengan melakukan wawancara diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur sejauh mana penilaian *customer* terhadap kualitas pelayanan dari PT. USC. Ketiga pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti ditanyakan kepada *customer* PT. USC. Hasil wawancara tersebut kemudian direkap. Dimana dari hasil rekap wawancara tersebut dapat dilihat masalah pelayanan yang dialami oleh *customer*. Wawancara ini juga akan menjadi tolak ukur dalam pembuatan kuesioner, yang mana hasil wawancara akan menghasilkan atribut-atribut yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner.

Berikut adalah hasil rekap wawancara terhadap *customer* PT. USC.

Tabel I.1. Hasil Rekap Wawancara *Customer* PT. USC

Kelebihan PT. USC	Kekurangan PT. USC	Saran untuk Pelayanan
Pelayanan jasa yang diberikan PT. USC sudah cukup baik. Para pegawainya(baik office boy maupun pegawai kantor) baik dan ramah, selain itu pegawainya juga baik dalam pembersihan area. Tidak ada area yang kotor dalam waktu yang lama. Pegawai juga datang tepat waktu. Toilet juga bersih, dan tidak berbau. Harga kontraknya murah dibanding perusahaan jasa lain.	Masih ada Office Boy yang sering absen, jarang terjadi. Supervisor kurang cepat dalam menanggapi masalah area. Terkadang ada office boy yang kurang mengerti sepenuhnya cara membersihkan area tertentu, seperti skill, dan pengetahuan tentang produk.	Kualitas sudah baik. Hanya perlu lebih cepat tanggap ketika ada masalah di area. Alat chemical diperbaharui lagi dengan yang lebih baik dan modern. Office Boynya lebih tanggap lagi untuk membersihkan area yang kotor. Office boynya lebih ramah lagi.

Setelah melakukan penilaian kualitas pelayanan PT. USC, maka langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas perbaikan. Hal ini untuk melihat kualitas pelayanan yang mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Untuk menentukan prioritas perbaikan dapat digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), karena dengan metode ini, peneliti dapat menyimpulkan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Dengan menggunakan metode tersebut diharapkan permasalahan mutu pelayanan PT. USC dapat diatasi.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, didapat rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas layanan dari PT. USC terhadap *customer*?
2. Usulan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan PT. USC?

### I.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dan pemberian asumsi penelitian dilakukan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mempermudah proses penelitian.. Pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu penelitian dilakukan hanya kepada *customer* PT. USC bagian apartemen, dan gedung kantor.

#### **I.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah, tujuan skripsi yang ingin dicapai antara lain:

1. Mengetahui kualitas layanan dari PT. USC terhadap *customer*.
2. Mengetahui usulan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan PT. USC.

#### **I.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu, dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT USC kepada *customer* setelah melakukan perbaikan pada atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki. Dan menyelesaikan tugas akhir dari peneliti.

#### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian. Metodologi penelitian yang dilakukan dipaparkan pada Gambar I.1. Langkah-langkah metodologi penelitian selengkapnya dijelaskan sebagai berikut.

1. Identifikasi dan Perumusan Masalah  
Pada tahap ini, dilakukan proses identifikasi masalah. Identifikasi masalah terdiri dari pembahasan mengenai masalah yang dihadapi sebagai dasar dilakukannya penelitian, penentuan hal-hal yang akan diteliti beserta alasan pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian. Dilakukan juga perumusan masalah dari hasil identifikasi masalah tersebut.
2. Pembatasan Masalah  
Pembatasan masalah dilakukan untuk mempermudah proses penelitian. Pembatasan masalah diperlukan agar penelitian yang sedang dilakukan lebih fokus.
3. Studi Literatur  
Studi literatur dilakukan terhadap teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori-teori yang dipelajari mengenai *SERVQUAL* dan metode *Importance Performance Analysis*. Dimana sumber referensi dapat berupa buku, jurnal dan artikel, serta melakukan wawancara dengan

pihak yang ahli. Dengan informasi-informasi yang diperoleh, diharapkan dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Penyusunan Kuesioner

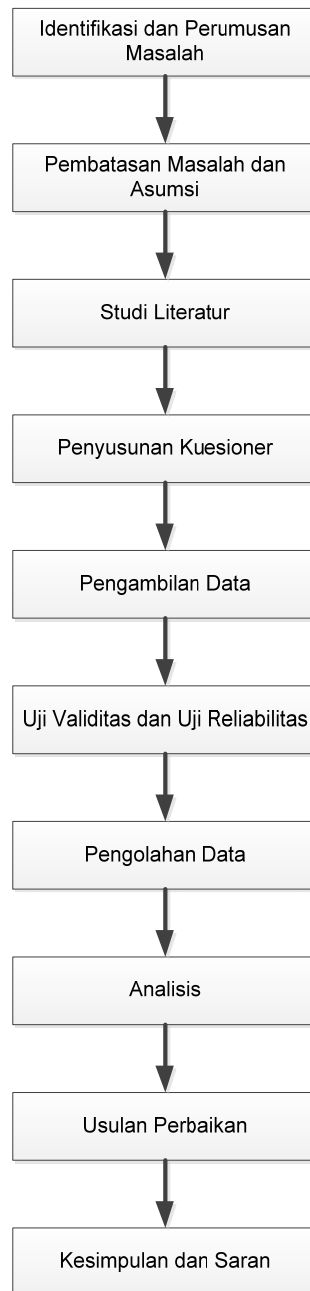
Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang dapat mengukur faktor-faktor yang akan diuji. Kuesioner ini akan disebarakan kepada responden yang menjadi objek penelitian, dalam kasus ini responden yang digunakan adalah *customer* PT. USC.

5. Pengambilan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengambilan data yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan kepada *customer* PT. USC.

6. Uji Validitas dan Uji reliabilitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan sudah tepat untuk mewakili permasalahan yang akan diteliti. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan alat ukur. Jika alat ukur yang digunakan tidak *valid* dan *reliable*, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap alat ukur.



Gambar I.1. Metodologi Penelitian

7. **Pengolahan Data**  
Data yang sudah valid dan reliable akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
8. **Analisis**  
Pada tahap ini akan dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data, sehingga dapat menyelesaikan masalah yang ada pada kualitas pelayanan PT. USC.

9. Usulan Perbaikan  
Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diberikan usulan perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT. USC.
10. Kesimpulan dan Saran  
Pada tahap terakhir ini diperoleh beberapa kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### **I.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjelasan mengenai dasar teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Dengan adanya dasar teori ini diharapkan dapat memudahkan proses identifikasi masalah dan pemberian usulan perbaikan.

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data berupa hasil wawancara *customer* PT. USC. Data hasil wawancara yang telah terkumpul akan diolah pada bab ini, sehingga dapat diketahui penyebab masalahnya.

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Bab ini berisi tentang analisis mengenai kualitas pelayanan jasa PT.USC dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Dengan menggunakan kedua metode tersebut diharapkan dapat memberikan usulan perbaikan untuk kualitas pelayanan PT. USC.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian. Selain itu bab ini juga berisi saran yang terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.