

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN
AHLI PEST MANAGEMETN PADA PELANGGAN *PEST CONTROL*
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**

TUGAS AKHIR



Suhardiman Jaiz

1122003019

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN
AHLI PEST MANAGEMETN PADA PELANGGAN *PEST CONTROL*
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



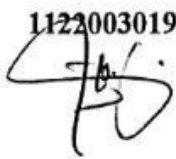
Suhardiman Jaiz

1122003019

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Suhardiman Jaiz
NIM : 1122003019
Tanda Tangan : 
Tanggal : 9 September 2016




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Suhardiman Jaiz
NIM : 1122003019
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan AHLI PEST Management pada Pelanggan Pest Control dengan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, S.E., M.T. ()
Penguji 1 : Ir. Aurino R.A. Djamaris, M.M ()
Penguji 2 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 September 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat kasih sayang, kesempatan, dan kesehatan kepada peneliti sehingga sampai saat ini peneliti masih bisa menempuh perkuliahan di Universitas Bakrie dalam kurun waktu 4 tahun, serta mampu menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai kelulusan.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang selalu mendukung dan memberikan bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis ucapkan yang sebesar-besarnya kepada:

1. La Djuna dan Wa Anissa selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan do'a dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Fitriana Jais dan Mutsafar Jais selaku kakak-kakak dari penulis yang selalu memberikan bantuan ilmu dan motivasi.
3. Universitas Bakrie yang telah memberikan beasiswa penuh selama 4 tahun kepada peneliti.
4. Rektor Universitas Bakrie Ibu Sofia W. Alisjahbana.
5. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
6. Bapak Gunawarman Hartono selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
7. Bapak Tri Susanto selaku dosen sekaligus pembimbing peneliti selama menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Ibu Mirsa D. Novianti, Bapak Paulus Tangkere, Bapak Wijaya Adidarma, Bapak Rizal Silalahi, Bapak Fajar dan Bapak Pawenari selaku dosen peneliti selama mengikuti perkuliahan selama 4 tahun di Universitas Bakrie.
9. Bapak Aurino Djamaris yang selalu memberikan masukan dalam tugas akhir ini.
10. Mba Nia, Biro Administrasi dan Akademik, serta staf kampus lainnya yang selalu membantu peneliti dalam urusan kampus.

11. Kadek Dwika, Mia Nur Azizah, Tabita Sitompul, Syafira Salsabila, Kiky Rizky, Al Fauzan, Luthfiana selaku teman-teman terdekat penulis yang selalu saling memberi dukungan dan masukan.
12. Teman-teman Teknik Industri 2012 yang selalu menemani selama 4 tahun masa perkuliahan.
13. Ajat, Uchang, Oxil, Daeng, Mangedi selaku teman kontrakan peneliti yang selalu menemani dan memberikan masukan hiburan bagi peneliti.
14. Teman-teman AHLI PEST Management yang selalu mau membantu dalam pengambilan data pada penelitian ini.

Peneliti masih menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dalam hal teori maupun praktik, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Jakarta, Agustus 2016

Suhardiman Jaiz

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suhardiman Jaiz
NIM : 1122003007
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Industri

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN AHLI PEST MANAGEMETN PADA PELANGGAN PEST CONTROL DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 9 September 2016

Yang menyatakan



(Suhardiman Jaiz)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN
AHLI PEST MANAGEMETN PADA PELANGGAN *PEST CONTROL*
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**

Suhardiman Jaiz

ABSTRAK

Perkembangan kehidupan manusia tentu selalu diikuti dengan perkembangan kehidupan jenis makhluk yang lainnya. Makhluk lain dalam konteks yang dimaksud adalah hewan-hewan yang selalu hidup berdampingan dengan manusia, akan tetapi hewan tersebut hanya dianggap sebagai pengganggu, sehingga diperlukan orang, perusahaan, ahli yang bergerak dalam bidang pengendalian hama tersebut. AHLI PEST adalah salah satu perusahaan *Pest control* yang memberikan pelayanan berupa pemberantasan hama-hama pengganggu seperti tikus, rayap, kecoa, nyamuk, dan hama pengganggu lainnya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pelayanan dari AHLI PEST dan mencari tahu bagaimana tingkat kesenjangan dari atribut tersebut. Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh 20 atribut yang dapat mempengaruhi pelayanan AHLI PEST Mannagement, dengan nilai kesenjangan (gap) terbesar yaitu -1.194 pada atribut 3.

Kata Kunci : AHLI PEST Management, Faktor Analisis, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*, Diagram *Kartesianus*

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN
AHLI PEST MANAGEMETN PADA PELANGGAN *PEST CONTROL*
DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS**

Suhardiman Jaiz

ABSTRACT

Development of human life would always be followed by the development of the life of other types of creatures. Other creatures in the context of the intended are animals that always live side by side with humans, but animals are only regarded as a nuisance, so we need people, companies, experts specializing in the field of pest control. AHLI PEST is one of Pest control companies that provide services include the control of nuisance pests such as rodents, termites, cockroaches, mosquitoes, and other pests. The purpose of this study is to determine what factors impact the services of AHLI PEST and find out how the levels of inequality of these attributes. From the research that has been done, obtained 20 attributes that can affect service AHLI PEST mannagement, with the value of the biggest gap that -1194 on three attributes.

Key Words : AHLI PEST Management, Factor Analysis, Service Quality, Servqual, Importance Performance Analysis, Cartesian Diagram

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Asumsi Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Jasa dan Kualitas Jasa.....	6
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	6
2.1.2 Kualitas Jasa	7
2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	8
2.1.4 Model GAP Analisis.....	11
2.2 Kepuasan Konsumen	12
2.2.1 Ekspektasi Konsumen.....	13
2.2.2 Persepsi Konsumen.....	14
2.3 Pengukuran Kualitas Jasa	15
2.4 Metode Sampel.....	15
2.4.1 Pengambilan Sampel Secara Acak	16
2.4.2 Pengambilan Sampel Secara Tidak Acak.....	17
2.4.3 Teknik pengambilan Sampel	18
2.5 Teknik Perancangan Kuisiooner.....	19

2.5.1	Prinsip Penulisan Kuisisioner.....	19
2.5.2	Prinsip Pengukuran.....	21
2.5.3	Penampilan Fisik Kuisisioner.....	21
2.6	Skala Pengukuran	22
2.7	Ketepatan Alat Ukur.....	22
2.7.1	Analisis Faktor.....	22
2.7.2	Validitas.....	24
2.7.3	Reliabilitas	26
2.8	Metode <i>Servqual</i>	27
2.9	Metode <i>Important Performance Analysis</i>	27
2.9.1	Pengertian Metode <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	27
2.9.2	Langkah Penggunaan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	28
2.10	Diagram <i>Kartesianus</i>	30
2.11	Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	34
3.2	Penjelasan Diagram Alir Metode Penelitian	35
3.2.1	Identifikasi Masalah	35
3.2.2	Observasi Lapangan	35
3.2.3	Studi Literatur.....	35
3.2.4	Perumusan Masalah Penelitian.....	35
3.2.5	Penetapan Tujuan Penelitian	36
3.2.6	Penetapan Metode Penelitian.....	36
3.2.7	Identifikasi Atribut Awal Penelitian.....	37
3.2.8	Penetapan Sampel Penelitian.....	38
3.2.9	Penyusunan Kuisisioner	38
3.2.10	Penyebaran Kuisisioner.....	39
3.2.11	Analisis Faktor, Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.2.12	Pengolahan Data <i>Servqual</i>	42
3.2.13	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
3.2.14	Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	44
3.2.15	Kesimpulan dan Saran	44
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		46
4.1	Pengumpulan Data.....	46
4.1.1	Data Hasil Penyebaran Kuesioner	46
4.1.2	Analisis Faktor.....	46

4.1.3	Uji Validitas.....	48
4.1.4	Uji Reliabilitas.....	50
4.2	Pengolahan Data <i>Servqual</i> atau GAP Analisis.....	50
4.3	Pengolahan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
4.3.1	Kuadran A.....	54
4.3.2	Kuadran B.....	55
4.3.3	Kuadran C.....	55
4.3.4	Kuadran D.....	56
4.4	Analisis Atribut.....	56
4.5	Analisis Hasil Penelitian Terdahulu.....	58
4.6	Analisis Prioritas Perbaikan Atribut.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Service Quality Gap Models.....	12
Gambar 2. 2 Model Ekspektasi Konsumen Jasa.....	14
Gambar 2. 3 Model Important Performance Analysis.....	28
Gambar 2. 4 Diagram Kartesius	31
Gambar 3. 1 Diagram Alir Metode Penelitian.....	34
Gambar 3. 2 Model Penelitian	37
Gambar 4. 1 Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	39
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Pembagian Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Analisis Faktor	47
Tabel 4. 3 Validitas Atribut Ekspektasi.....	48
Tabel 4. 4 Validitas Atribut Persepsi	49
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas SPSS	50
Tabel 4. 6 Perhitungan Nilai Servqual Tiap Atribut.....	51
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Servqual Tiap Dimensi	52
Tabel 4. 8 Kuadran A.....	54
Tabel 4. 9 Kuadran B.....	55
Tabel 4. 10 Kuadran C.....	55
Tabel 4. 11 Kuadran D.....	56
Tabel 4. 12 Atribut Pelayanan	57
Tabel 5. 1 Kesimpulan Data Nilai Servqual (Gap).....	62
Tabel 5. 2 Ururtan Prioritas	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Pelanggan Kontrak *Pest control* AHLI PEST Hingga Juli 2016

Lampiran 2 Format Kuisisioner

Lampiran 3 Data Hasil Kuesioner Ekspektasi

Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner Persepsi