

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN EXECUTIVE  
EDUCATION PROGRAM MARKPLUS MENGGUNAKAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR**



**NATHAYA SYAHID RATTU**

**1181901030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2020**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN EXECUTIVE  
EDUCATION PROGRAM MARKPLUS MENGGUNAKAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

**TUGAS AKHIR**

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



**NATHAYA SYAHID RATTU**

**1181901030**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI & ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nathaya Syahid Rattu

NIM : 1181901030

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2020


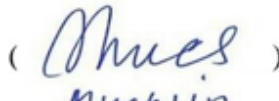

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nathaya Syahid Rattu  
NIM : 1181901030  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Executive  
Education Program MarkPlus Menggunakan  
*Importance Performance Analysis (IPA)*

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (  )  
Penguji : Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph. D. (  )  
Penguji : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2020

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Holila Hatta, SE., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta dengan sabar untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. MarkPlus Institute yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
3. Papa, Mama dan Mami tercinta yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungannya;
4. Uda Reyhan yang selalu memberikan dukungan, waktu dan semangat untuk saya mengerjakan Tugas Akhir ini;
5. Kakak Dea dan Adik Tiwi tersayang yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir;
6. Sahabat tercinta Vladissa, Luthfi, Alkautsar, Izzati, yang selalu menghibur dan meluangkan waktunya untuk penulis;
7. Grace, Ambar, Gessa, Acinta dan Berry teman seperjuangan dalam penyusunan Tugas Akhir yang selalu mendukung dan membantu penulis;
8. Seluruh teman-teman *Batch X* yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam proses perkuliahan di Universitas Bakrie dari awal hingga akhir;
9. Seluruh teman-teman divisi *Product Commercialization Development* MarkPlus Institute, yang selalu membantu dan mendukung selama proses belajar penulis di Universitas Bakrie; dan
10. Kak Risky Ali yang sudah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir;
11. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Nathaya Syahid Rattu  
NIM : 1181901030  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN EXECUTIVE EDUCATION PROGRAM MARKPLUS MENGGUNAKAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 28 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Nathaya Syahid Rattu

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN EXECUTIVE EDUCATION  
PROGRAM MARKPLUS MENGGUNAKAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Nathaya Syahid Rattu

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Executive Education Program di MarkPlus. Pada perusahaan jasa seperti MarkPlus, sangatlah penting untuk menjaga kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan tetapi perusahaan sering gagal memahami keinginan atau hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan. Oleh karena itu perlu untuk melakukan penelitian terkait persepsi dari pelanggan untuk mendapatkan pandangan yang lebih baik mengenai kebutuhan mereka. Dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) peneliti berusaha mencari tahu tingkat kepentingan dan kualitas kinerja yang dirasakan oleh pelanggan yang mengikuti Executive Education Program. Kuesioner disebarakan kepada 50 responden yang mengikuti Executive Education Program MarkPlus di bulan Juli-November 2020 setelah melakukan pre-test kepada 30 responden. Dari data yang didapatkan, kemudian di uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner. Hasil pengujian menunjukkan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Analisis IPA menunjukkan bahwa adanya atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran I atau prioritas utama yang artinya atribut-atribut pada kuadran ini dirasa penting oleh pelanggan namun kinerja yang diberikan belum sesuai, di antaranya pelayanan yang belum tepat waktu, pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harga yang ditawarkan dan pengaduan yang dirasa belum dilakukan dengan cepat dan handal. Hal ini perlu diperhatikan oleh MarkPlus, karena atribut-atribut tersebut menjadi fokus MarkPlus untuk memperbaiki kualitas pelayanannya pada Executive Education Program. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih termasuk di kategori sangat baik dengan presentase 93.13% dan hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari para responden.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Executive Education Program, Tingkat Kepentingan, Kualitas Kinerja, Importance Performance Analysis



# **EVALUATION OF SERVICE QUALITY FOR MARKPLUS EXECUTIVE EDUCATION PROGRAM USING IMPORTANCE PERFORMANCE**

## **ANALYSIS (IPA)**

Nathaya Syahid Rattu

---

### **ABSTRACT**

This study aims to determine the quality of Executive Education Program services at MarkPlus. In service companies like MarkPlus, it is very important to maintain the performance of the services provided to customers, but companies often fail to understand the desires or things that are considered important by customers. Therefore it is necessary to conduct research related to customer perceptions to get a better view of their needs. By using the Importance Performance Analysis (IPA) method, researchers try to find out the level of importance and quality of performance felt by customers who take part in the Executive Education Program. The questionnaire was distributed to 50 respondents who took part in the MarkPlus Executive Education Program in July-November 2020 after pre-testing 30 respondents. From the data obtained, then tested the validity and reliability of the questionnaire. The test results show the questionnaire used is valid and reliable. IPA analysis shows that there are attributes that fall into quadrant I or top priority, which means the attributes in this quadrant are considered important by customers but the performance provided is not appropriate, including services that are not on time, services provided are not in accordance with the prices offered and complaints that are felt to have not been done quickly and reliably. This should be noted by MarkPlus, because these attributes are the focus of MarkPlus to improve the quality of its services in the Executive Education Program. The conclusion of the study showed that the quality of services provided was included in the excellent category with a percentage of 93.13% and this showed a high level of satisfaction from the respondents.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Executive Education Program, Importance, Performance Quality, Importance Performance Analysis.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3 <i>Executive Education Program</i> .....	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	20
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.6 Metode Analisis dan Alat Analisis.....	21
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian .....	22
3.8 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	25

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
4.1.1.	Profil Perusahaan MarkPlus .....	25
4.1.2.	Visi, Misi, Budaya & Etika MarkPlus .....	26
4.2	Hasil Penelitian.....	27
4.2.1.	<i>Pre-Test</i> Kuesioner.....	27
4.2.2.	Deskripsi Data Responden .....	30
4.2.3.	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner.....	31
4.2.4.	Hasil Uji Importance Performance Analysis .....	34
4.3	Pembahasan.....	44
4.3.1.	Kuadran I .....	44
4.3.2.	Kuadran II .....	47
4.3.3.	Kuadran III .....	48
4.3.4.	Kuadran IV .....	50
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		52
5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		54
<b>LAMPIRAN</b> .....		57

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	18
Tabel 4. 1 Uji Validitas Pre-Test .....	28
Tabel 4. 2 Uji Reliabiitas Pre-Test.....	30
Tabel 4. 3 Data Responden .....	30
Tabel 4. 4 Uji Validitas Main-Test .....	31
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Main-Test .....	33
Tabel 4. 6 Tingkat Kesesuaian .....	34
Tabel 4. 7 Kinerja Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4. 8 Analisis Kuadran.....	48
Tabel 4. 9 Nilai Rata-Rata Tingkat Importance dan Performance.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Kuadran I.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Kuadran II .....	47
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Kuadran III .....	49
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kuadran IV .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 4. 1 Penjelasan Kuadran.....	40
Gambar 4. 2 Hasil Analisis IPA.....	41
Gambar 4. 3 Atribut Kuadran .....	41