

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA *TOUR*
AND TRAVEL DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

(Studi Kasus di PT Graha Nirwana Wisata Trans)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RETNO KINANTI

1432010016

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

2018

SKRIPSI

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA
TOUR AND TRAVEL DENGAN METODE SERVQUAL DAN
TRIZ**

Studi Kasus : PT. Graha Nirwana Wisata Trans Tulungagung

Disusun oleh :

RETNO KINANTI

1432010016

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 23 Mei 2018

Dosen Penguji

1.

Ir. Sumiati, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

2.

Dwi Sukma D, ST., MT

NIP. 19810726 200501 1 002

3.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

Dosen Pembimbing

1.

Dwi Sukma D, ST., MT

NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui

Koordinator Program Studi Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Handoyo, MT

NIP. 19570209 198503 1 003

SKRIPSI

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA *TOUR*
AND TRAVEL DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ**

Studi Kasus : PT. Graha Nirwana Wisata Trans Tulungagung

Disusun oleh :

RETNO KINANTI

1432010016

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 23 Mei 2018

Dosen Penguji

1.

Ir. Sumiati, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

2.

Dwi Sukma D., ST., MT

NIP. 19810726 200501 1 002

3.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM

NIP. 19611130 199003 1 001

Dosen Pembimbing

1.

Dwi Sukma D., ST., MT

NIP. 19810726 200501 1 002

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Saifullo MT

NIP. 19600713 198703 1 001

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN JASA TOUR AND TRAVEL DENGAN METODE SERVQUAL DAN TRIZ

Retno Kinanti, Dwi Sukma Donoriyanto, ST. MT
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar, Surabaya 60924
E-mail : Kinangc7@gmail.com, Sukmadewi2004@gmail.com

ABSTRAK

Biro perjalanan atau yang biasa disebut masyarakat luas dengan *travel* adalah jasa pelayanan transportasi antar kota maupun antar provinsi. Indikator kepuasan konsumen dalam menggunakan *travel* dapat diukur dengan kepuasan konsumen akan kebutuhan spesifik dan pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Salah satu perusahaan penyedia *tour and travel* adalah PT Graha Nirwana Wisata Trans yang ada di Tulungagung. Akhir - akhir ini terdapat keluhan pelanggan antara lain : keluhan dari konsumen tentang pelayanan dari staff, kendaraan yang disewakan tidak sesuai persepsi, sopir yang ugal-ugalan saat mengendarai kendaraan di jalan, jadwal pemberangkatan terkadang tidak sesuai antara sopir dan staff, dll. Sehingga pihak perusahaan perlu untuk melakukan perbaikan serta peningkatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.. Metode yang digunakan untuk menganalisa masalah yang terjadi terkait dengan kualitas pelayanan adalah *SERVQUAL*, sedangkan untuk memecahkan masalah digunakan metode *TRIZ*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 9 variabel yang menjadi masalah yaitu terjadinya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PT Graha Nirwana Wisata Trans di Tulungagung belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis dengan metode *TRIZ*, solusi usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu perusahaan membuat pelatihan yang mencakup *soft skill* dan rasa *respect* karyawan. Meningkatkan koordinasi antar staff karyawan serta perusahaan terbuka akan kritik dan saran dari wisatawan dan kontak yang mudah diakses serta menindak lanjuti mengenai asuransi (jaminan) keselamatan wisatawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Kata-kata kunci : *SERVQUAL*, *TRIZ* , Kualitas pelayanan,

ABSTRACT

Travel agency or commonly called the wider community with travel is an inter-city transportation service and between provinces. Indicators of consumer satisfaction in using travel can be measured by customer satisfaction of the specific needs and services provided by the service provider. One of the tour and travel providers is PT Graha Nirwana Trans Tour located in Tulungagung. Lately there are customer complaints include: complaints from consumers about the services of staff, vehicles are rented is not appropriate perception, inconsiderate drivers when mengedarai vehicles on the road, scheduled departure sometimes not appropriate between the driver and staff, etc.. So the company needs to make improvements and improvements in providing services to customers .. The method used to analyze problems that occur related to service quality is SERVQUAL, while to solve the problem used TRIZ method. The results showed there are 9 variables that become a problem that is the gap between perception and customer expectations. This shows that the service at PT Graha Nirwana Trans Tour in Tulungagung has not been able to meet customer expectations. Based on the analysis with TRIZ method, the solution of service quality improvement is the company making the training which includes soft skill and the sense of respect of the employees. Improving coordination among staff of employees and companies open to criticisms and suggestions from tourists and accessible contacts as well as following up on insurance (guarantee) for the safety of tourists to improve the quality of service

Keywords: SERVQUAL, TRIZ, Quality of service

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulisan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa *Tour And Travel* Dengan Metode Servqual dan Triz di PT Graha Nirwana Wisata Trans Tulungagung” bisa terselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan dan juga bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir Teguh Soedarto MP. Selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT selaku Koordinator Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dwi Sukma D,ST. MT selaku dosen pembimbing Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak dan Ibu penguji, semua dosen yang pernah mengajar, dan juga staff UPN “Veteran” Jawa Timur yang membantu dalam pembenahan dalam proses pencapaian tugas akhir ini.
6. Kedua Orang Tua, adik-adikku dan keponakan terima kasih sebesar-besarnya atas doa yang tidak pernah berhenti, motivasi, dan segala bentuk dukungan moril maupun materilnya.

7. Untuk para sahabat saya Yuli Erfiyanti, April dan Jelin yang sudah sangat membantu saya baik melalui waktu, pendapat, dan motivasi yang selalu mengalir, tanpa kalian saya tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk teman-teman “Pararel A” terima kasih atas segala kerjasama pada saat perkuliahan hingga di luar perkuliahan.
9. Seluruh teman-teman jurusan Teknik Industri, yang sudah banyak menyemangati, memberikan doa dan dukungan, saya ucapkan terima kasih.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat membantu penulis dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menambah wawasan serta berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Mei 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Lembar Daftar Isi.....	v
Lembar Daftar Gambar.....	ix
Lembar Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xii
Abstraksi.....	xiii
Abstract.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Asumsi.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1 Manfaat Praktis.....	5
1.6.2 Manfaat Akademis.....	5

1.7 Sistematika Penulisan.....	6
--------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	8
2.1.1 Pengertian Jasa.....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.2 Kualitas Jasa.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.2.3 Mengelola Kualitas Jasa.....	14
2.2.4 Prinsip-Prinsip Manajemen Jasa.....	15
2.3 Kepuasan.....	16
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3 Harapan Pelanggan.....	17
2.3.4 Metode Pengukuran Pelanggan.....	19
2.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Metode SERVQUAL.....	21
2.6 Metode TRIZ.....	26
2.7.1 Pengertian Metode TRIZ.....	26
2.7.2 Parameter TRIZ.....	28
2.7 Kuesioner.....	30
2.8 Populasi dan Sampel.....	33
2.9.1 Populasi.....	33
2.9.2 Sampel.....	33

2.9 Pengolahan Data.....	34
2.10.1 Uji Kecukupan Data.....	34
2.10.2 Uji Validitas.....	35
2.10.3 Uji Reliabilitas.....	36
2.10 Penelitian Terdahulu.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	39
a. Variabel Terikat.....	39
b. Variabel Bebas.....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4 Atribut Yang Digunakan.....	41
3.5 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data.....	49
4.2 Penentuan Sampel.....	50
4.3 Penyusunan Kuisisioner.....	52
4.4 Penyebaran Kuisisioner.....	53
4.4.1 Pengumpulan Kuisisioner.....	53
4.5 Uji Kecukupan Data.....	53
4.6 Uji Validitas Persepsi dan Harapan.....	54

4.7 Uji Reabilitas.....	58
4.8 Pengolahan Data.....	60
4.8.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Harapan.....	60
4.8.2 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) per Atribut.....	62
4.8.3 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) per Dimensi.....	65
4.8.4 Perhitungan Nilai Servqual (Gap) Keseluruhan.....	67
4.9 Analisis Masalah Solusi Awal TRIZ.....	72
4.10 Analisis Kontradiksi Pemodelan Masalah.....	73
4.11 Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ Inventive Principles.....	82
4.12 Penerapan Inventive Principles.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa	14
2.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	20
2.3	Modifikasi TRIZ dalam Desain Jasa	30
3.1	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	46

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Cara Mempengaruhi Faktor Penentu Harapan Pelanggan	18
2.2	Parameter <i>Inventive Principles</i>	29
2.3	Parameter Standard yang Telah Ditetapkan	30
3.1	Atribut yang Digunakan Dalam Penelitian	43
4.1	Atribut yang digunakan dalam penelitian	55
4.2	Jumlah Konsumen Pemakai Jasa <i>Tour & Travel</i> pada bulan Okt 2017-Februari 2018	56
4.3	Uji Validitas Persepsi Responden	59
4.4	Uji Validitas Ulang Persepsi Responden	60
4.5	Uji Validitas Harapan Responden	61
4.6	Uji Validitas Ulang Harapan Responden	62
4.7	Uji Reabilitas Persepsi Responden	64
4.8	Uji Reabilitas Harapan Responden	64
4.9	Nilai Rata-Rata Persepsi	65
4.10	Nilai Rata-Rata Harapan	66
4.11	Hasil Perhitungan <i>Servqual Score</i>	68
4.12	Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per atribut setelah diurutkan	69

4.13	Perhitungan nilai <i>Servqual (Gap)</i> per dimensi	71
4.14	Nilai <i>Servqual (Gap)</i> per dimensi Keseluruhan	72
4.15	Niai <i>Servqual (gap)</i> keseluruhan	73
4.16	Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan.	74
4.17	Variabel perbaikan Pelayanan	77
4.18	Variabel solusi awal perbaikan	77
4.19	Prinsip <i>Inventive Principles</i>	80
4.20	Parameter Standard yang Telah Ditetapkan	82
4.21	<i>Improving Feature</i>	83
4.22	<i>Worsing Feature</i>	84
4.23	Indiator perbaikan layanan	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner.....(Lampiran 1)
2. Data Kuisisioner Persepsi Kinerja.....(Lampiran 2)
3. Data Kuisisioner Harapan Kinerja.....(Lampiran 3)
4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas (Harapan & Persepsi).....(Lampiran 4)
5. Tabel R.....(Lampiran 5)
6. Perhitungan Manual.....(Lampiran 6)