

**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA
CLIENT SANSEKERTA CONSULTING GROUP JAKARTA)**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat – Syarat Mencapai Sebutan
Ahli Madya Manajemen Bisnis**

Oleh:

ANDREAS ARIO JATI WIDHIATMOJO

NIM F3513014

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

ABSTRAK

ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA *CLIENT* SANSEKERTA CONSULTING GROUP JAKARTA)

ANDREAS ARIO JATI WIDHIATMOJO

NIM F3513014

Di masa sekarang meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan terlebih perusahaan jasa. Hal tersebut menuntut perusahaan – perusahaan untuk dapat merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam melayani konsumen hingga konsumen terpuaskan. Dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki 5 dimensi. Yaitu *reability, responsiveness, Assurance, empathy, tangibles*. Dalam penelitian ini sample yang digunakan adalah 100 orang responden dari pelanggan Sansekerta Consulting Group. Untuk itu dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul “**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA *CLIENT* SANSEKERTA CONSULTING GROUP)**” Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Sansekerta Consulting Group berdasarkan 5 dimensi kualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalah pembahasan deskriptif dan dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner untuk menilai seberapa puas konsumen Sansekerta Consulting Group. Hasil penelitian memnunjukkan bahwa konsumen Sansekerta Consulting Group mencapai rata – rata 55,2%. Hal tersebut membuktikan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : Kualitas, pelayanan, dan konsultan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ASSESSMENT (STUDY IN CLIENT SANSEKERTA CONSULTING GROUP)

ANDREAS ARIO JATI WIDHIATMOJO

NIM F3513014

In present to improve quality of service and product quality *kualitas* for make customers satisfied is the main goal for any service. That's forcing companies for remaking strategy to improve the ability to compete in serving the customers until the customers is satisfied. In relation to customers satisfaction quality has 5 dimension. There are *reability, responsiveness, Assurance, empathy, tangibles*.

This study took a sample of 100 respondents from client of Sansekerta Consulting Group. For this purpose in writing this final project takes the title “**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ASSESSMENT (STUDY IN CLIENT SANSEKERA CONSULTING GROUP)**” With aim to determine the level of customer satisfaction of Sansekerta Consulting Group is based on five dimensions of quality

For this study the method used is descriptive and by collecting data through questionnaires to assess how satisfied customers of Sansekerta Consulting Group. The result of this study is showing that customers of Sansekerta Consulting Group achieved average 52,5%. This proves the level of service quality effect on customers satisfaction.

Keywords: Quality, Service, and consultant.

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA *CLIENT*
SANSEKERTA CONSULTING GROUP)**

Surakarta, 29 Juli 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, MM

NIP. 19510809 198503 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA *CLIENT*
SANSEKERTA CONSULTING GROUP**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret

Surakarta, 15 Juni 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

Haryanto, SE, M.Si

NIP. 197403092006041001



Penguji

Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, MM

NIP. 195108091985032001



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Andreas Ario Jati W
NIM. : F3513014
Program Studi : D III Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir (TA) : **“ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN
(STUDI PADA CLIENT SANSEKERTA
CONSULTING GROUP)”**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 24 Juni 2016.....
Mahasiswa

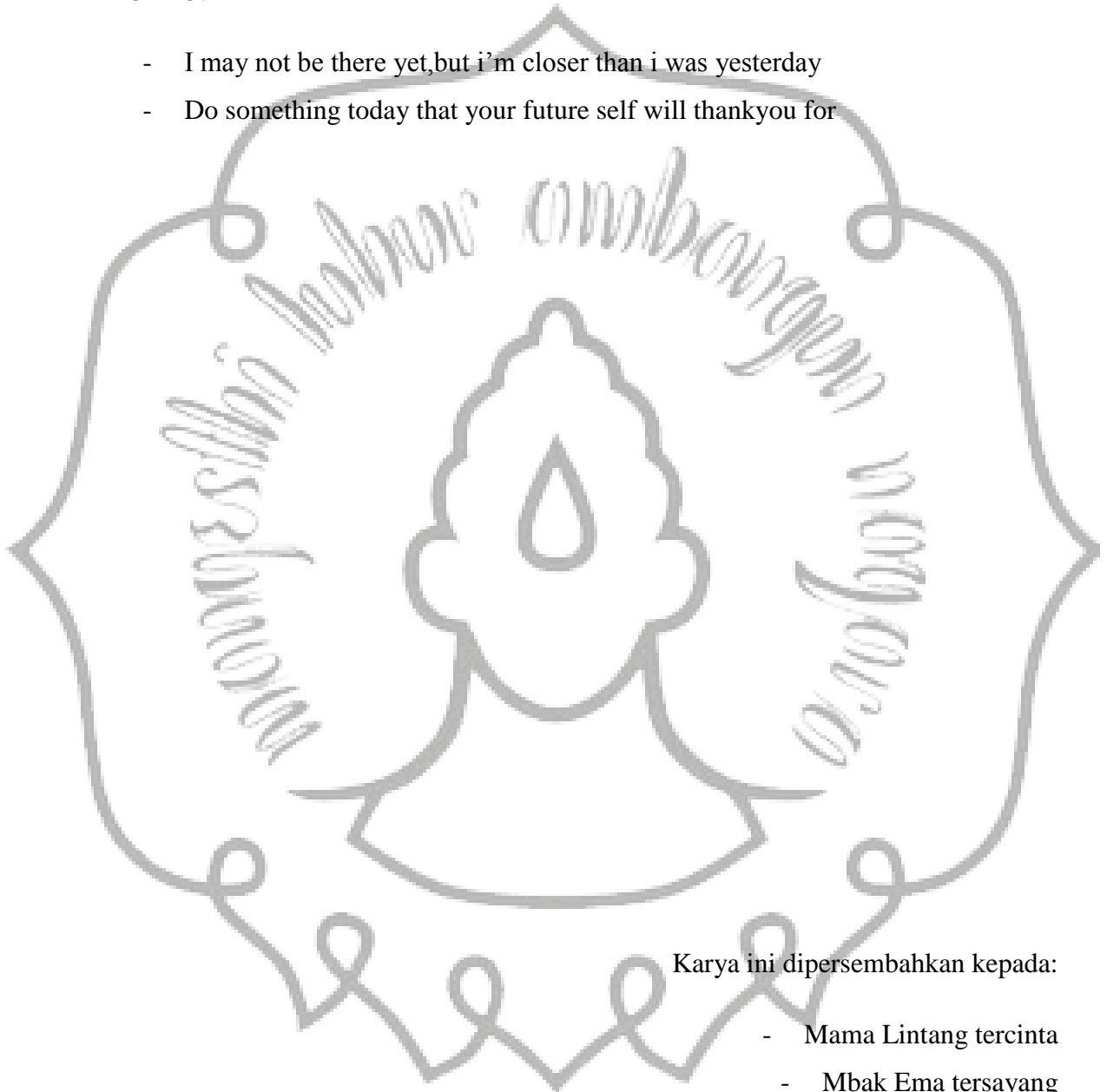


Andreas Ario Jati W
NIM. F3513014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

- I may not be there yet, but i'm closer than i was yesterday
- Do something today that your future self will thank you for



Karya ini dipersembahkan kepada:

- Mama Lintang tercinta
- Mbak Ema tersayang
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “**ANALISIS PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA CLIENT SANSEKERTA CONSULTING GROUP)**”.

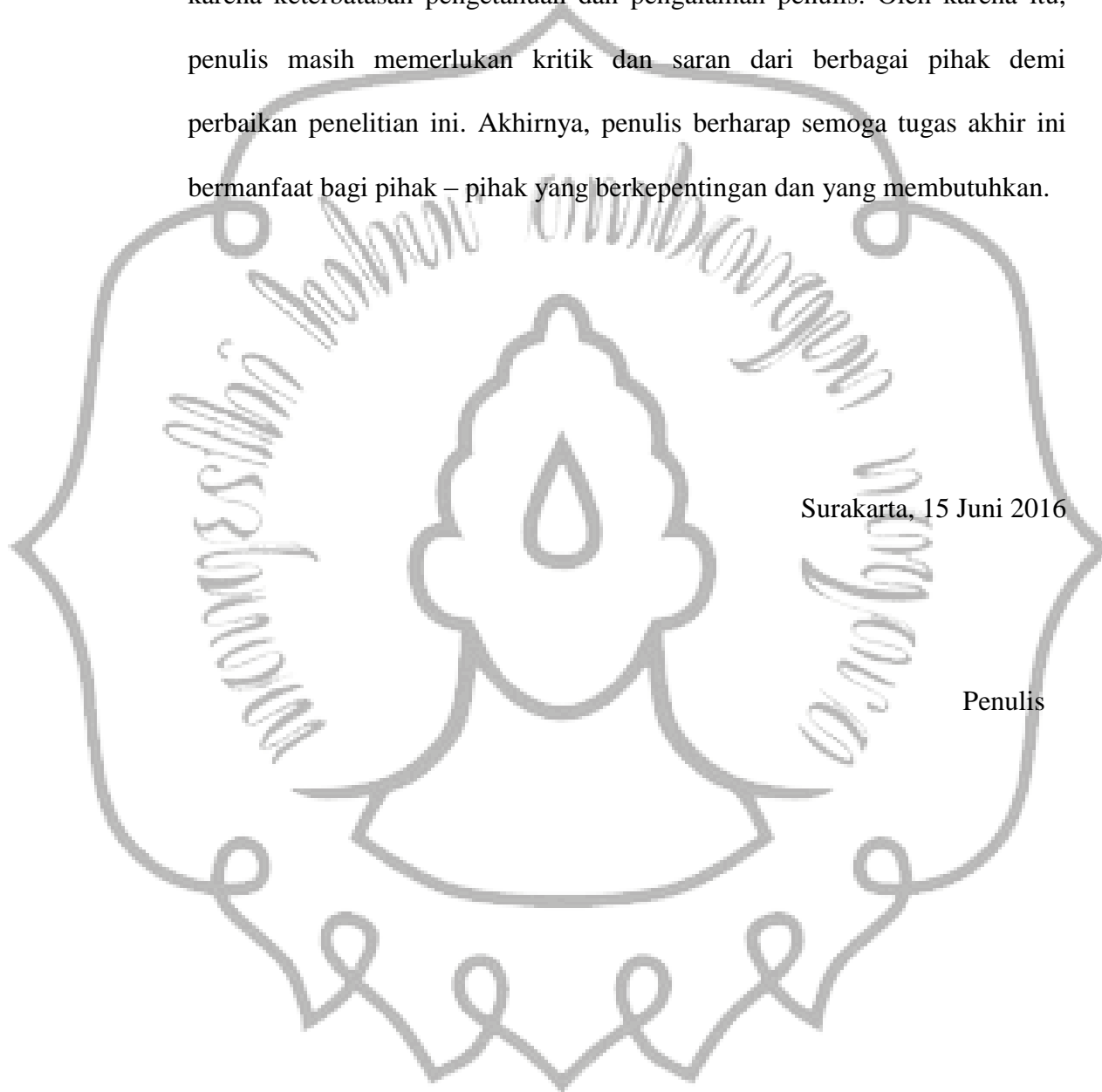
Selama Proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
2. Drs. Heru Purnomo, MM selaku ketua jurusan D3 Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, MM selaku Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran serta memberikan saran hingga selesainya penulisan tugas akhir ini
4. Dian Novitasari, MM selaku General Manager di Sansekerta Consulting Group yang telah membantu dan membimbing penulis dari proses magang hingga penyusunan tugas akhir
5. Seluruh dosen dan karyawan yang telah membantu selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis masih memerlukan kritik dan saran dari berbagai pihak demi perbaikan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan dan yang membutuhkan.

Surakarta, 15 Juni 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	3
C.Tujuan Penelitian.....	3
D.Manfaat Penelitian.....	3
E.Metode Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
1. Kharakteristik Jasa.....	6

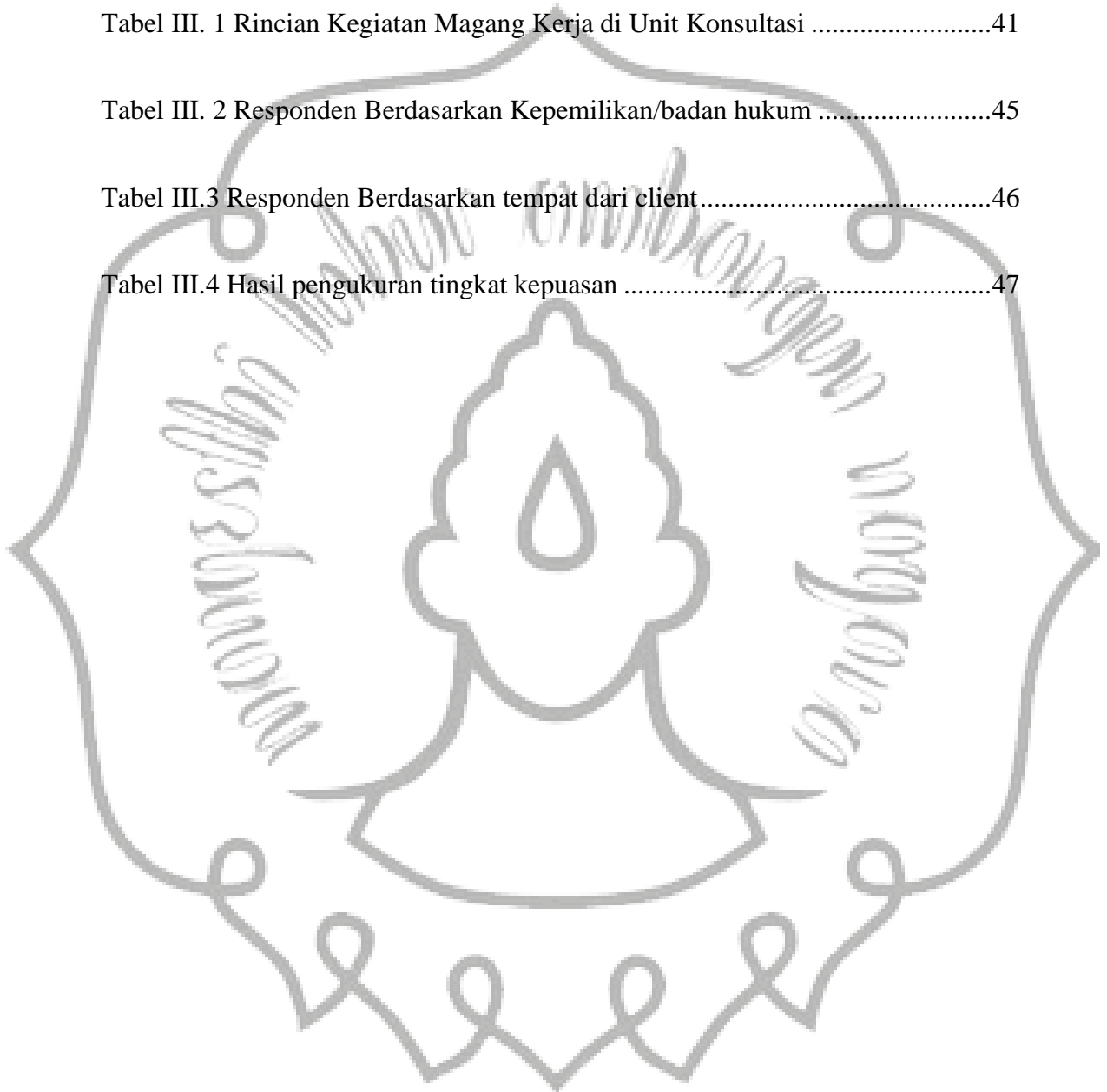
2. Kualitas Jasa	7
3. Kepuasan.....	8
4. Citra Perusahaan	11
5. Kepercayaan.....	14
6. Kerangka Pemikiran	16
BAB III PEMBAHASAN	18
A. Gambaran Umum PT. Sansekerta Consulting Group	18
1. Sejarah PT. Sansekerta Consulting Group	18
2. Lokasi PT. Sansekerta Consulting Group	19
3. Visi, Misi, Dan Tujuan PT. Sansekerta Consulting Group.....	19
4. Struktur Organisasi	21
5. Legalitas Perusahaan.....	22
6. Peta Organisasi.....	22
7. Sasaran Pelanggan.....	22
8. Aktivitas	23
B. Laporan Magang Kerja.....	37
C. Analisis dan Pembahasan	40
BAB IV PENUTUP.....	51
A. Simpulan	51
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Rincian Kegiatan Magang Kerja di Unit Konsultasi	41
Tabel III. 2 Responden Berdasarkan Kepemilikan/badan hukum	45
Tabel III.3 Responden Berdasarkan tempat dari client.....	46
Tabel III.4 Hasil pengukuran tingkat kepuasan	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar III. 1 Logo PT. Sansekerta Consulting Group.....	20
Gambar III. 2 Peta Organisasi PT. Sansekerta Consulting Group	22
Gambar III. 3 Diagram Distribusi Responden Berdasarkan Kepemilikan.....	44
Gambar III. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Client.....	46

