

**Pengaruh Service Encounter Pada Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan QFD
(Studi pada Bening Mata Tour & Travel)**



**DISUSUN OLEH:
RM BRYAN BURHAMSYAH
F0216079**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH SERVICE ENCOUNTER PADA KUALITAS PELAYANAN PADA BENING
MATA TOUR & TRAVEL**

Ditulis oleh mahasiswa: **RADEN MAS BRYAN B (F0216079)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing.

Surakarta, Jum'at 29 Januari 2021



ADNAN EFFENDI, S.E., M.SC.
NIP: 1984013120170201

Form persetujuan digital ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH SERVICE ENCOUNTER PADA KUALITAS PELAYANAN PADA BENING MATA TOUR & TRAVEL

Atas nama mahasiswa: **RADEN MAS BRYAN B (F0216079)**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. KETUA TIM PENGUJI

DRS. HERU PURNOMO M.M
195701221986031003



21 Januari 2021

2. PEMBIMBING

ADNAN EFFENDI, S.E., M.SC.
1984013120170201



29 Januari 2021

3. ANGGOTA PENGUJI

DRS. DWI HASTJARJA KUSTIJANA B M.M
195911271986011001



28 Januari 2021

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Dr Atmaji, MM.
NIP: 195905311985031004



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Raden Mas Bryan Burhamsyah

NIM : F0216079

Progam Studi : Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Layanan Service Encounter dengan
Metode Servqual-QFD Studi Kasus di Bening Mata Tour
& Travel**

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

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 26 Januari 2021

Mahasiswa



Raden Mas Bryan Burhamsyah

NIM.F0216079

commit to user

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Keluargaku

Almamater Universitas Sebelas Maret



I have no idols. I admire work, dedication, and competence

-Ayrton Senna-

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat-nya yang tak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Service Encounter pada Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan QFD (studi pada Bening Mata Tour & Travel)”** Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan yang tidak henti-hentinya dan bantuan sejak skripsi ini dibuat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Secara khusus, penulis memberikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., Ak.
selaku Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret
Surakarta.

2. Dr. Atmaji, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi

3. Adnan Effendi, SE, M.Sc Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

5. Kedua orang tua, Dr. (Cand) Harjanto Suwardhono, S.E., M.M., Ak., CIBA dan RAY. Novi Andryana Koes Mahendrastuti

serta adikku Oro Manohara Suwardhana yang selalu memberikan dukungan dan doa.

6. Aurora Mahliha Salsabilla yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.

7. Tefillo, Nyarendra, Widhy, Marza yang telah menjadi sahabat perjuangan masa kuliah di FEB UNS.

8. Teman-teman Manajemen 2016 yang memberikan warna dalam masa perkuliahan.

9. Teman-Teman Bening Mata Tour & Travel yang membantu saya dalam penulisan penelitian ini

10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Surakarta, 26 Januari 2021

Mahasiswa



Raden Mas Bryan Burhamsyah

NIM.F0216079

commit to user

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan	5
2.2 Harga	13
III. METODE PENELITIAN	15
3.1 Desain Penelitian	15
3.2 Subjek Penelitian	15
3.3 Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Variabel Penelitian dan Pengukuran	16
3.6 Sampel dan Populasi	17
3.7 Metode Analisis Data	18

commit to user

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Perusahaan	21
4.2 Deskripsi Responden	34
V. PENUTUP	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Alur Pemikiran	13
Tabel 4.1 Quesioner Servqual	23
Tabel 4.2 Quesioner Servqual Integrasi Kano	24
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	26



commit to user

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Alur Sistematis Service Ecnounter	21
Gambar 4.2 Matriks Hubungan Whats and Hows	30
Gambar 4.3 Matriks Hubungan Antar Respon	31
Gambar 4.4 House of Quality	32



commit to user

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tabel Metode Kano	39



ABSTRACT

This research aims to find out: (1) to know the service encounter given by Bening Mata company Tour & Travel, (2) to know the quality of service provided by the company Bening Mata Tour & Travel and (3) to know the effect of service quality to service encounter in the company Bening Mata Tour & Travel.

This research is a quantitative study with a descriptive approach. The subject of this study is the company Bening Mata Tour & Travel. The data source used in this research is the primary data source of information from the employees and consumers of Bening Mata Tour and Travel, a secondary data source is a useful document in this study. The method of collecting data in this research is an observation, interview and poll method. The research and measurement variables in this study are service quality and service encounter. The samples and populations in this study were the customers of Bening Mata Tour and Travel from 2019 to 2020 and the samples used in this study as many as 80 respondents. The data analysis method in this study is using the Servqual method.

The result of this research is that there are 44 service attributes grouped into five variables namely: reliability of 10 attributes, response power of 8 attributes, guarantee 14 attributes, empathy 6 attribute and 6 attribute physical evidence. Once the validity of each attribute has been tested, the attributes that are declared valid in each variable are: 6-attribute reliability, 2-attribute responsiveness, 6-attribute assurance, 2-attribute empathy and 2-attribute physical evidence. The result of classifying the attribute of the service by using the Kano Model is obtained all the attributes entered in the reverse category. Based on the Kano Model classification, there are 5 attributes of customer requirements that should be improved so as to increase the value of greater perception (satisfaction).

Keywords: *Quality Service, services Encounter and Methods Servqual.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Untuk mengetahui service encounter yang diberikan oleh Perusahaan Bening Mata Tour & Travel, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Bening Mata Tour & Travel dan (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *service encounter* di perusahaan Bening Mata Tour & Travel.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek dari penelitian ini adalah Perusahaan Bening Mata Tour & Travel. Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer berupa informasi dari pegawai dan konsumen Bening Mata Tour and Travel, sumber data sekunder berupa dokumen yang berguna dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, interview dan angket. Variabel penelitian dan pengukuran dalam penelitian ini adalah service quality dan service encounter. Sampel dan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bening Mata Tour and Travel dari tahun 2019 hingga 2020 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode servqual.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 44 atribut pelayanan yang dikelompokkan kedalam lima variabel yaitu: reliabilitas 10 atribut, daya tanggap 8 atribut, jaminan 14 atribut, empati 6 atribut dan bukti fisik 6 atribut. Setelah diuji validitas tiap tiap atribut, atribut yang dinyatakan valid pada tiap tiap variable yaitu: reliabilitas 6 atribut, daya tanggap 2 atribut, jaminan 6 atribut, empati 2 atribut dan bukti fisik 2 atribut. Dari hasil pengklasifikasian atribut layanan dengan menggunakan Kano Model didapatkan semua atribut masuk dalam kategori reverse. Berdasarkan klasifikasi Kano Model, terdapat 5 atribut customer requirements yang harus diperbaiki sehingga dapat meningkatkan nilai persepsi (kepuasan) yang lebih besar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pertemuan Layanan dan Metode Servqual.