

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

**SKRIPSI**

**HERAWATI  
21150000246**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

**SKRIPSI**

**HERAWATI  
21150000246**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 27 Maret 2020

**HERAWATI**  
NPM 21150000246

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, **27** Maret 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Ir. Dwi Windu Suryono, MS



Drs. Sumitro, MSc

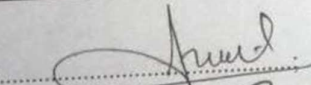
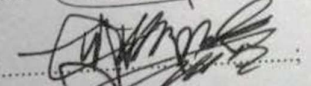
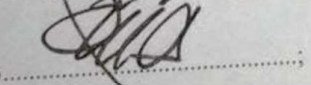
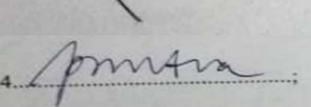
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 April 2020 dengan nilai **B+**

#### **Panitia Ujian Skripsi :**

- |        |   |   |
|--------|---|---|
| 1..... |  | Drs. Sumitro, MSc<br>(Kepala Program Studi S-1 Manajemen) |
| 2..... |  | Ir. Dwi Windu Suryono, MS<br>(Pembimbing)                 |
| 3..... |  | Drs. Imron Hr, MM<br>(Anggota Penguji)                    |
| 4..... |  | Dra. Pristina Hermastuti, MBA<br>(Anggota penguji)        |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah Azza Wa Jalla berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Imron HR, MM dan Dra. Pristina Hermastuti, MBA selaku dosen penguji satu, yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahilah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan *Manorong*, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Ibu Rutinias Haholongan, SE. MM atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan untuk berdiskusi.
7. Pihak PT Transportasi Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan.
9. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) beserta jajaran staff yang telah memberikan referensi dan pinjaman buku selama proses penulisan skripsi ini.

10. Orang tua peneliti (Ibu Warsih Suarsih dan Ayah Suherman) dan keluarga yang telah memberikan doa dan kesabaran tidak terhitung hingga saat ini.
  11. Suami tercinta (Rio Ardiansyah, S.Kom) yang telah memberikkan doa, support, waktu, tenaga, dan materi yang tak berjumlah nilainya.
  12. Adik-adik peneliti (Ayu Windasari dan Irmayanti) yang telah banyak membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
  13. Teman satu bimbingan (Ahmad Yusuf) yang telah banyak membantu dalam memberikan pengetahuan, kritik, dan saran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
  14. Para teman-teman peneliti (Sarah, Mita, Nadia, Siti, Novia, dan Khoir) yang telah memberikan semangat dan masukan selama proses penyelesaian skripsi.
- Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini

Jakarta,     Maret 2020

**HERAWATI**  
NPM 21150000246

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herawati  
NPM : 21150000246  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Maret 2020

Yang menyatakan

Herawati



Herawati  
NPM : 21150000246  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
METODA *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(IPA) PADA BUS TRANSJAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, menilai 5 dimensi kualitas pelayanan dilihat dari kinerja dan kepentingan dengan menggunakan metoda *Importance Perfomance Analysis* (IPA) pada bus Transjakarta.

Penelitian ini menggunakan metoda kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Non Proportional Random Sampling* dengan tipe sampling *Cluster Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel yang diambil berdasarkan wilayah. Peneliti menggunakan 10 halte transjakarta dari 5 wilayah Jakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini berdasarkan persentase rata-rata pada kinerja yaitu sebesar 3.45 yang berarti baik. Kemudian kenyataan sebesar 3.41 yang berarti juga baik. Adapun atribut yang harus ditingkatkan adalah kuadran A, pada pernyataan nomer 3 dan 7, yaitu dimensi *tangible* pernyataan nomer 3, kualitas fasilitas ruang tunggu. Dimensi *responsiveness* pernyataan nomer 7, pelayanan petugas yang ramah.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Importance Perfomance Analysis  
(IPA)***

Herawati  
NPM : 21150000246  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

***ANALYSIS SERVICE QUALITY WITH  
METHOD IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(IPA) ON TRANSJAKARTA BUS***

***ABSTRACT***

*This study aims to service quality, assesing 5 dimensions of service quality judging from the performance and interests with using importance performance analysis (IPA) on Transjakarta bus.*

*This research uses quantitative method with the type of descriptive research. Sampling is done by technique Non Probability Sampling with sampling type Cluster Random Sampling,that is sampling is taken by region. Researchers used 10 transjakarta shelter from 5 region of Jakarta. The number of samples taken was 100 respondents.*

*The results of this study are based on an average percentage of performance that is equal 3.45 which means good. Then the realibility of 3.41 which means also good. The attribute that must be improved is quadrant A,in the statement numer 3 and 7, the dimensions of tangible statement number 3,the quality of facilities the lounge. The dimension of responsiveness of statement number 7, friendlty service of officers.*

***Keyword : Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA)***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Konsep jasa .....	15
2.2.2. Kualitas pelayanan .....	19
2.2.3. <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	21
2.2.4. Diagram Kartesius .....	22
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	24
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	25

<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1.	Strategi Penelitian.....	26
3.2.	Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1.	Populasi penelitian .....	26
3.2.2.	Sampel penelitian .....	26
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	28
3.3.1.	Jenis data.....	28
3.3.2.	Metoda pengumpulan data.....	28
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.5.	Metoda Analisis Data.....	32
3.5.1.	Metoda pengolahan data .....	32
3.5.2.	Metoda penyajian data.....	33
3.5.3.	Analisis statistik data .....	33
 <b>BAB IV</b>	 <b>HASIL-HASIL PENELITIAN .....</b>	 <b>39</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2.	Deskripsi Responden .....	41
4.3.	Deskripsi Data .....	41
4.3.1.	Dimensi kualitas pelayanan dalam persepsi/kinerja .....	42
4.3.2.	Dimensi kualitas pelayanan dalam harapan/kepentingan.....	45
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.4.1.	Uji validitas persepsi dan harapan.....	48
4.4.2.	Uji reliabilitas instrumen .....	49
4.5.	Analisis Data .....	49
4.5.1.	Analisis <i>servqual</i> .....	49
4.5.2.	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	53
4.5.3.	Diagram Kartesius.....	54
4.6.	Hasil Temuan Penelitian.....	58

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
	5.1. Kesimpulan.....	62
	5.2. Saran .....	62
	5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	63
	DAFTAR REFERENSI .....	64
	LAMPIRAN .....	65

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Responden Penelitian Menurut Wilayah dan Halte Transjakarta.....	27
<b>Tabel 3.2.</b> Skala Pengukuran Persepsi dan Harapan .....	29
<b>Tabel 3.3.</b> Dimensi Variabel Penelitian.....	30
<b>Tabel 4.1.</b> Deskripsi Data Responden .....	41
<b>Tabel 4.2.</b> Hasil Validitas Butir Pernyataan Persepsi dan Harapan Pelanggan .....	48
<b>Tabel 4.3.</b> Hasil Reliabilitas Variabel Persepsi/Kinerja dan Kepentingan Pelanggan.....	49
<b>Tabel 4.4.</b> Skor Servqual pada <i>Tangible</i> .....	50
<b>Tabel 4.5.</b> Skor Servqual pada <i>Responsiveness</i> .....	50
<b>Tabel 4.6.</b> Skor Servqual pada <i>Realibility</i> .....	51
<b>Tabel 4.7.</b> Skor Servqual pada <i>Assurance</i> .....	51
<b>Tabel 4.8.</b> Skor Servqual pada <i>Emphaty</i> .....	52
<b>Tabel 4.9.</b> Rekapitulasi Skor Servqual .....	52
<b>Tabel 4.10.</b> Nilai Tingkat Kesesuaian .....	53
<b>Tabel 4.11.</b> Nilai Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Transjakarta.....	53

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
<b>Gambar 3.1.</b> Diagram Kartesius Tingkat Harapan/Kepentingan dan Persepsi /Kinerja Berdasarkan IPA.....	37
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Dimensi <i>Tangible</i> dalam Persepsi.....	42
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Persepsi .....	43
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Dimensi <i>Realibility</i> dalam Persepsi .....	43
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Dimensi <i>Assurance</i> dalam Persepsi .....	44
<b>Gambar 4.5.</b> Diagram Dimensi <i>Emphaty</i> dalam Persepsi.....	44
<b>Gambar 4.6.</b> Diagram Dimensi <i>Tangible</i> dalam Harapan .....	45
<b>Gambar 4.7.</b> Diagram Dimensi <i>Responsiveness</i> dalam Harapan .....	46
<b>Gambar 4.8.</b> Diagram Dimensi <i>Realibility</i> dalam Harapan .....	46
<b>Gambar 4.9.</b> Diagram Dimensi <i>Assurance</i> dalam Harapan .....	47
<b>Gambar 4.10.</b> Diagram Dimensi <i>Emphaty</i> dalam Harapan .....	47
<b>Gambar 4.11.</b> Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Transjakarta.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian.....	67
<b>Lampiran 2.</b> Struktur Organisasi Transjakarta.....	69
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Skor Variabel Persepsi/Kinerja.....	70
<b>Lampiran 4.</b> Tabulasi Skor Variabel Harapan/Kepentingan.....	72
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Uji Validitas Skor Persepsi/Kinerja .....	74
<b>Lampiran 6.</b> Hasil Uji Validitas Skor Harapan/Kepentingan .....	79
<b>Lampiran 7.</b> Surat Keterangan Riset .....	84
<b>Lampiran 8.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	85