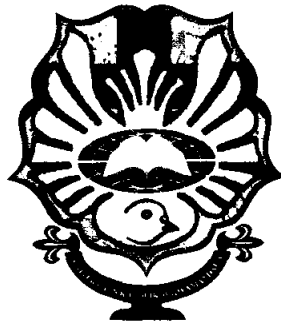


# ANALISIS DIMENSI *SERVICE QUALITY* PADA INDUSTRI GAS DI PT SMU SURABAYA

TESIS

OLEH:

**HERRY SUGIJANTO**  
NIM : 8112407016



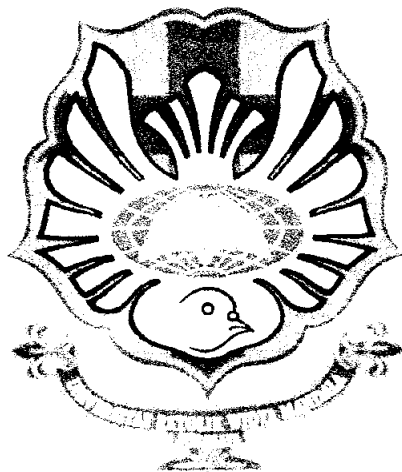
No. INDUK	
TGL TERIMA	21.04.2009
<del>DAFTAR</del> KELAS	MM
No. BUKU	
LOKASI	
LOKASI KE	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**JULI 2008**

**ANALISIS DIMENSI *SERVICE QUALITY* PADA  
INDUSTRI GAS DI PT SMU SURABAYA**

**TESIS**

Diajukan kepada  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Untuk memenuhi persyaratan  
Gelar Magister Manajemen



Oleh  
Herry Sugijanto  
8112407.016

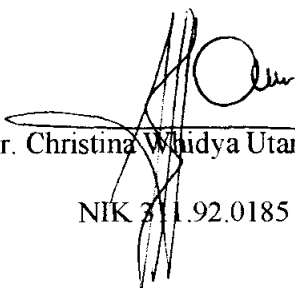
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2008

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis oleh Herry Sugijanto ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Surabaya, 19 Agustus 2008

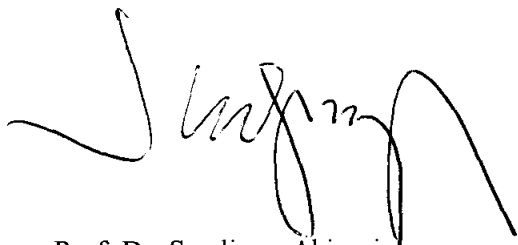
Pembimbing:



Dr. Christina Whidya Utami, MM  
NIK 311.92.0185

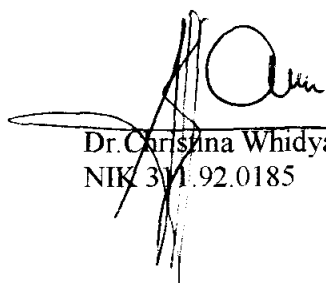
Tesis Oleh Herry Sugijanto ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji  
pada Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya  
Pada tanggal 19 Agustus 2008

Panitia Penguji  
Ketua,



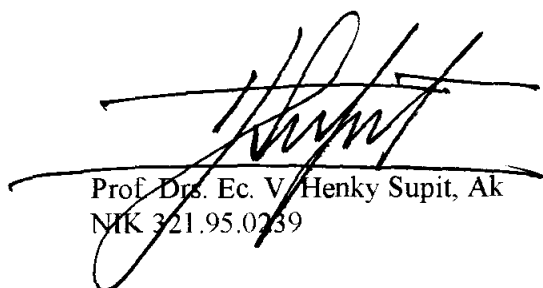
Prof. Dr. Soedjono Abipraja  
NIK 321.67.0010

Sekretaris,



Dr. Christina Whidya Utami  
NIK 311.92.0185

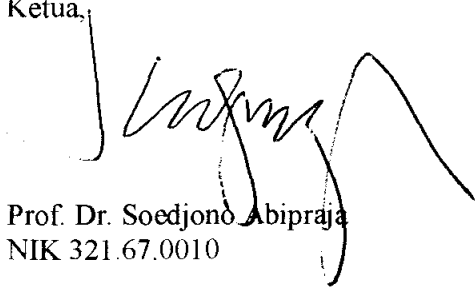
Anggota,



Prof. Drs. Ec. V. Henky Supit, Ak  
NIK 321.95.0239

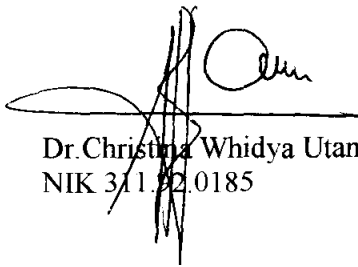
Tesis Oleh Herry Sugijanto ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji pada  
Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya  
Pada tanggal 19 Agustus 2008

Panitia Penguji  
Ketua,



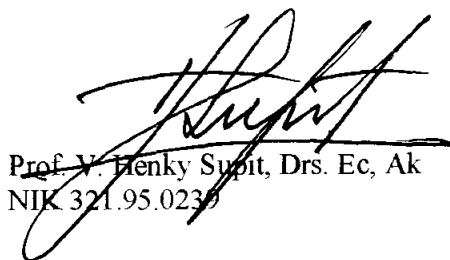
Prof. Dr. Soedjono Abipraja  
NIK 321.67.0010

Sekretaris,



Dr. Christina Whidya Utami  
NIK 311.82.0185

Anggota,



Prof. W. Henky Supit, Drs. Ec, Ak  
NIK 321.95.0230

Mengetahui,  
Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko  
NIK 121.82.0093

# **KATA PENGANTAR**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat, rahmat dan cinta kasihNya yang begitu besar sehingga penyusunan tesis guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Magister Manajemen konsentrasi Manajemen Strategik Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang berjudul “ **Analisis Dimensi Service Quality pada Industri Gas di PT SMU Surabaya** “ dapat terselesaikan.

Terselesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Soedjono Abipraja selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Cristina Whidya Utami, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Para Dosen Program Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Karyawan maupun karyawan Program Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu dalam proses studi selama lebih kurang 16 bulan.

7. Segenap Direksi dan staf PT SMU, yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
8. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga tesis ini dapat berjalan.
9. Papa, Mama, dan juga istri saya Elvi Puspasari, yang telah mendorong penulis untuk tak jemu-jemunya berusaha hingga terselesainya tesis ini.
10. Teman-teman Magister Manajemen Angkatan XXV, Kuswana, Frans, Yohanes, Tom, Ratna, Edwin, Didik, yang selalu mendorong penulis dalam menyelesaikan tesis mulai dari bimbingan, penilaian proposal sampai ujian tesis.
11. Teman-teman kantor khususnya Yosie, Robiyanto, Puluh, Paulina dan Andri, yang memberi semangat penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap supaya tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Ibarat manusia tiada yang sempurna (*nobody's perfect*), maka penulis juga menyadari masih ada terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan-masukan yang membangun demi penyempurnaan tesis ini.

Surabaya, Juli 2008

Penulis



# **ABSTRACT**

## ***ABSTRACT***

Characters of industrial market may differ from from consumer market. This may happen because industrial market tend to be more complex than consumer market. Industrial market have use other industry' product to be its source of materials and as its supporting materials. One of companies which serve industrial market and became supplier for other companies is PT SMU, member of Samator Group. PT SMU was the only one domestic industrial gases companies in Indonesia. In order to run its business, PT SMU have focus on efforts in order to provide qualified services to its customers. In order to asses PT SMU' s service quality rating, so PT SMU need to scrunitize the quality of its service toward its customer by using SERVQUAL method. This analysis is need to know the gap between expectation and actual service.

This study conducted by using gap analysis which started by focus group discussion process and spreading questionnaires. Subject in this study is PT SMU, a manufacturer company which located in East Java industrial region. Population are all industrial gases customer in Surabaya region. Data collected by using questionnaires, observation and interview method. Collected data then amalyzed by using SERVQUAL method.

The findings shows that PT SMU's SERVQUAL have slightly gap between expectation and actual relatively. It mean that PT SMU services may reach customer expectation relatively. Hence PT SMU must improve it service performance because its product is become important and indispensable supporting material for its customer.

Keywords : SERVQUAL, industrial gases, gap analysis.

# **RINGKASAN**

## RINGKASAN

Pasar industri memiliki karakteristik yang berbeda dengan pasar konsumen, hal ini karena pasar industri lebih kompleks dibandingkan pasar konsumen. Pasar industri biasanya menggunakan produk dari industri lain sebagai pendukung kegiatan usahanya. Salah satu perusahaan yang bergerak di pasar industri dan berperan sebagai pemasok bagi perusahaan lain adalah PT SMU yang merupakan salah satu anak perusahaan SAMATOR GROUP, dan satu-satunya perusahaan domestik yang bergerak di bidang *industrial gases* di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT SMU menitik beratkan pada upaya-upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya, maka PT SMU perlu melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terutama dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kesenjangan harapan dan kenyataan dari pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian akan dilakukan dengan metode gap analisis yang diawali dengan proses fokus *group discussion* dan penyebaran kuesioner. Subyek yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah PT SMU, sebuah manufaktur yang terletak di salah satu kawasan industri di Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan gas industri di wilayah Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode angket (kuesioner), observasi dan wawancara. Data kemudian akan dianalisis dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Hasil penelitian ini adalah bahwa secara umum SERVQUAL PT SMU relatif memiliki kesenjangan harapan dan kenyataan yang tipis. Hal ini berarti bahwa layanan yang diberikan oleh PT SMU relatif mendekati harapan pelanggan. Meskipun demikian PT SMU harus selalu meningkatkan kinerja pelayanannya karena produknya merupakan produk pendukung yang sangat penting bagi pelanggannya.

# DAFTAR ISI

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA PENGUJI.....	iv
HALAMAN PENETAPAN.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Pembatasan Masalah.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Kualitas Layanan.....	12
2.3. Harapan Pelanggan.....	13
2.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.5. Pengukuran Kualitas Jasa.....	19
2.5.1. Metode Service Quality.....	20
BAB 3 KERANGKA BERPIKIR.....	22
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	24
4.1. Rancangan Penelitian.....	24
4.2. Subyek Penelitian.....	25
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
4.3.1. Populasi Penelitian.....	26
4.3.2. Teknik Sampling.....	26
4.4. Pengolahan data dan Pengukuran kualitas jasa layanan.....	27
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN.....	31
5.1. Profil Perusahaan.....	31
5.1.1. Perkenalan akan PT SMU.....	31
5.1.2. Mitra bisnis PT SMU.....	32
5.1.3. Jenis Produk.....	32

5.1.4.	Jabatan.....	33
5.1.5.	Masa Kerja.....	34
5.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	35
5.2.1.	Uji Validitas.....	35
5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	36
5.3.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
5.3.1.	Layanan sesungguhnya.....	37
5.3.1.1.	Dimensi <i>Tangible</i> .....	37
5.3.1.2.	Dimensi <i>Reliability</i> .....	41
5.3.1.3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	44
5.3.1.4.	Dimensi <i>Assurance</i> .....	47
5.3.1.5.	Dimensi <i>Empathy</i> .....	49
5.3.2.	Harapan.....	51
5.3.2.1.	Dimensi <i>Tangible</i> .....	51
5.3.2.2.	Dimensi <i>Reliability</i> .....	51
5.3.2.3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	52
5.3.2.4.	Dimensi <i>Assurance</i> .....	53
5.3.2.5.	Dimensi <i>Empathy</i> .....	53
5.3.3.	Pengukuran Data Kualitas Jasa Layanan.....	54
BAB 6 PEMBAHASAN.....		56
6.1	Dimensi <i>Tangible</i> .....	56
6.2	Dimensi <i>Reliability</i> .....	57
6.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	59
6.4	Dimensi <i>Assurance</i> .....	60
6.5	Dimensi <i>Empathy</i> .....	61
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....		65
7.1	Kesimpulan.....	65
7.2	Saran.....	66
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....		70
LAMPIRAN.....		73

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Komposisi Pangsa Pasar Gas Industri di Surabaya periode 2004-2007.....	2
Tabel 5.1.	Distribusi Responden Menurut “Kenal Akan PT SMU”.....	31
Tabel 5.2	Distribusi Responden Menurut Lamanya Menjadi Pelanggan....	32
Tabel 5.3	Distribusi Responden Menurut Jenis Produk Yang Dipesan.... Pelanggan PT SMU.....	33
Tabel 5.4	Distribusi Responden Menurut Jabatan Pelanggan PT SMU....	34
Tabel 5.5	Distribusi Responden Menurut Masa Kerja Pelanggan PT SMU.....	35
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 5.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi 100 Responden Dimensi <i>Tangibel</i> .....	40
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi 100 Responden Dimensi <i>Reliability</i> .....	44
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi 100 Responden Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
Tabel 5.11	Distribusi Frekuensi 100 Responden Dimensi <i>Assurance</i> .....	49
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi 100 Responden Dimensi <i>Empathy</i> .....	51
Tabel 5.13	Distribusi Frekuensi 100 Responden Harapan Pelanggan.....	54
Tabel 6.1	Perbandingan Mean Kinerja Dengan Harapan Untuk Dimensi <i>Tangible</i> .....	56
Tabel 6.2	Perbandingan Mean Kinerja Dengan Harapan Untuk Dimensi <i>Reliability</i> .....	58
Tabel 6.3	Perbandingan Mean Kinerja Dengan Harapan Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	59
Tabel 6.4	Perbandingan Mean Kinerja Dengan Harapan Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	60
Tabel 6.5	Perbandingan Mean Kinerja Dengan Harapan Untuk Dimensi <i>Empathy</i> .....	62



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Konseptual Dari <i>Service Quality</i> .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman	
Lampiran 1	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	73
Lampiran 2	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	74
Lampiran 3	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	75
Lampiran 4	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	76
Lampiran 5	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	77
Lampiran 6	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Layanan Sesungguhnya	78
Lampiran 7	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	79
Lampiran 8	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	80
Lampiran 9	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	81
Lampiran 10	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	82
Lampiran 11	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	83
Lampiran 12	Hasil Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pelanggan	84
Lampiran 13	Analisa Data Kuesioner Realitas	85
Lampiran 14	Analisa Data Kuesioner Realitas	86
Lampiran 15	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	87
Lampiran 16	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	88
Lampiran 17	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	89
Lampiran 18	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	90
Lampiran 19	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	91
Lampiran 20	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	92
Lampiran 21	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	93
Lampiran 22	Analisa Data Kuesioer Harapan	94
Lampiran 23	Analisa Data Kuesioer Harapan	95
Lampiran 24	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	96
Lampiran 25	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	97
Lampiran 26	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	98
Lampiran 27	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	99
Lampiran 28	Tabel Frekuensi Data Sesungguhnya	100
Lampiran 29	Data SERVQUAL	101
Lampiran 30	Data SERVQUAL	102
Lampiran 31	Data SERVQUAL	103
Lampiran 32	Data SERVQUAL	104
Lampiran 33	Data SERVQUAL	105
Lampiran 34	Data SERVQUAL	106
Lampiran 35	Data Pembobotan	107
Lampiran 36	Kuesioner Layanan Sesungguhnya	108
Lampiran 37	Kuesioner Harapan Pelanggan	109
Lampiran 38	Kuesioner Pembobotan	110