

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
TIRTASANI WATERPARK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Hilmi Mahendra Rozak

201710160311029

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
PADA TIRTASANI WATERPARK**

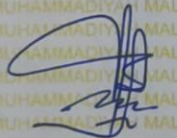
Oleh :

Hilmi Mahendra Rozak

201710160311029

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II,



Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA TIRTASANI WATERPARK

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hilmi Mahendra Rozak

NIM : 201710160311029

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Pembimbing II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Penguji I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Penguji II : Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Iqbal Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hilmi Mahendra Rozak

NIM : 201710160311029

Program Studi : Manajemen

E-mail : Hilmimahendrarozak@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 10 Juli 2024

Ya
taan,

Hilmi Mahendra Rozak

0000
METERAI
TEMPEL
FEAALX282722317

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA TIRTASANI WATERPARK

**Hilmi Mahendra Rozak., Dr. Nurul Asfiah, M.M., , Kenny Roz, S.Kom.,
M.M.**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jalan Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
Email: Hilmimahendrarozak@gmail.com

Abstrak, Penelitian ini mengkaji tentang perbaikan kualitas pelayanan jasa pada tirtasani waterpark dengan menerjemahkan kebutuhan pelanggan (voices of costumer) berdasarkan survei melalui kuisioner pada pengunjung tirtasani waterpark. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung tirtasani waterpark dengan mengambil sampel sebanyak 50 responden. *Voices of costumer* dikelompokkan menjadi 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible*. Hasil dari *voices of costumer* kemudian diolah menggunakan metode *House of Quality (HOQ)* yang kemudian didapatkan respon teknis apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan oleh manajemen tirtasani waterpark dalam menganggapi kebutuhan pelanggannya (*Voices of costumer*).

Kata kunci: *Voices of customer, House of Quality (HOQ)*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi dengan judul “**Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Tirtasani Waterpark**” ini dapat terealisasikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak jauh dari keterbatasan dan kekurangan, namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga keterbatasan dan kekurangan tersebut dapat diminimalisir. Untuk itu sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Ida Zuhro, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat bermanfaat guna dapat terselesaikan skripsi ini.

4. Kenny Roz, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat bermanfaat guna dapat terselesaikannya skripsi ini
5. Bambang Widagdo, Prof. Dr., MM selaku Dosen Wali Manajemen A Angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Malang
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan dan materi yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini
7. Kedua orang tua saya, yang telah banyak memberikan doa, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan masa studi dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan doa kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapa pun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari berbagai pihak saya harapkan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

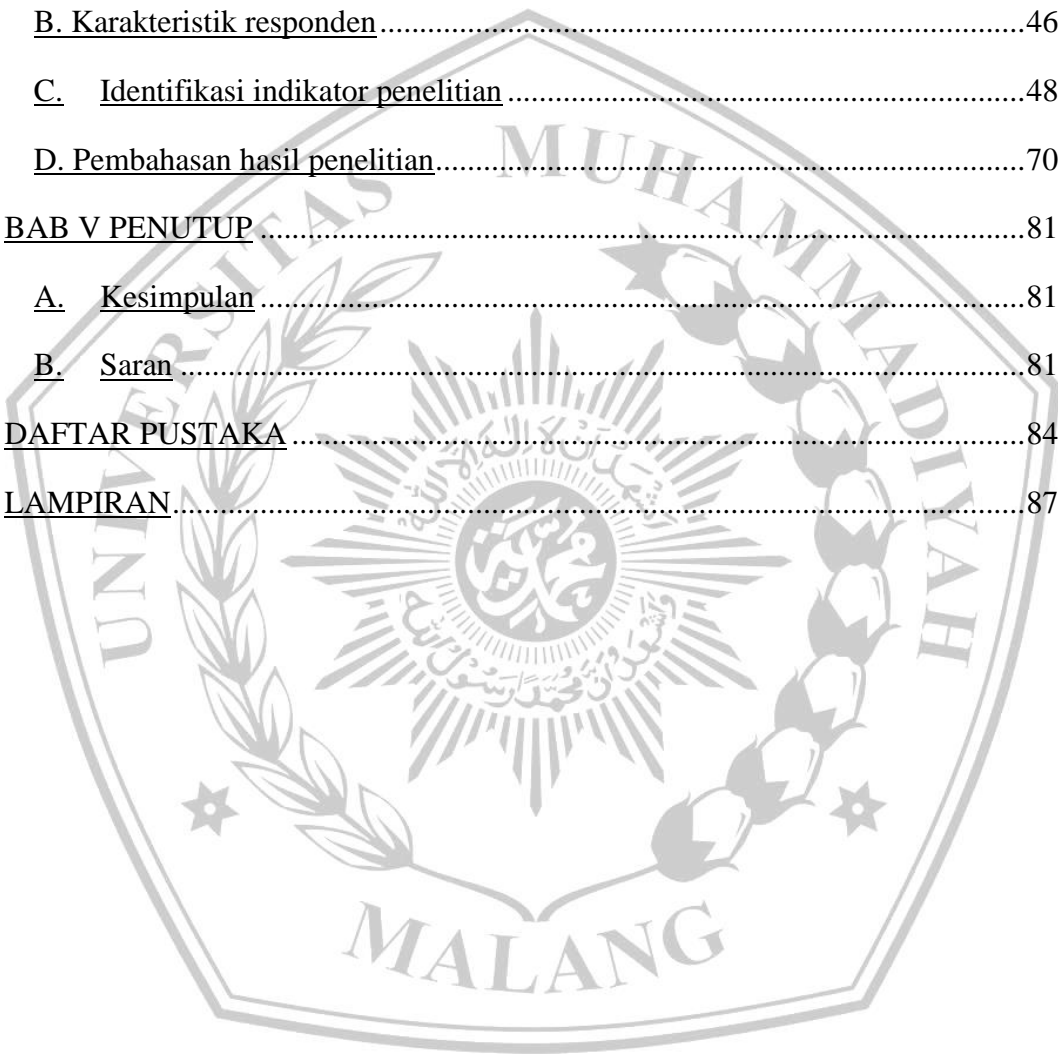
Terima kasih,

Wassalamualaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
Lembar Pengesahan	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
Abstrak	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. LOKASI PENELITIAN	26
B. JENIS PENELITIAN	26
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	26
D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	27
E. JENIS DAN SUMBER DATA.....	29
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	29

H. Teknik Analisis Data	31
1. Penyusunan <i>HOO</i>	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. <u>Gambaran Umum Perusahaan</u>	36
B. <u>Karakteristik responden</u>	46
C. <u>Identifikasi indikator penelitian</u>	48
D. <u>Pembahasan hasil penelitian</u>	70
BAB V PENUTUP	81
A. <u>Kesimpulan</u>	81
B. <u>Saran</u>	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 The House of Quality	21
Gambar 2. 2 kerangka pikir penelitian	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	37
Gambar 4. 2 Kolam atletik.....	40
Gambar 4. 3 Kolam renang anak	41
Gambar 4. 4 Kolam renang balita.....	42
Gambar 4. 5 kamar mandi dan toilet.....	43
Gambar 4. 6 Tempat ibadah.....	43
Gambar 4. 7 Kios makanan.....	44
Gambar 4. 8 Tempat makan.....	45
Gambar 4. 9 Tempat parkir.....	45
Gambar 4. 10 <i>Relationship Matrix</i>	53
Gambar 4. 11 Technical corelation.....	54
Gambar 4. 12 Technical Matrix	65
Gambar 4. 13 House Of Quality.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar keluhan pengunjung Tirtasani waterpark	4
Tabel 2. 1 Simbol Relationship Matrix.....	22
Tabel 2. 2 Simbol Technical Correlation.....	22
Tabel 3. 1 skala penelitian semantic differential	31
Tabel 3. 2 Customer needs.....	31
Tabel 3. 3 Technicals response	32
Tabel 3. 4 Simbol Relationship Matrix.....	32
Tabel 3. 5 Simbol Technical correlation.....	33
Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan	39
Tabel 4. 2 harga tiket masuk.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 6 Voice of customer.....	49
Tabel 4. 7 Important To costumer.....	55
Tabel 4. 8 Costumer sastification performance	56
Tabel 4. 9 Competitive Satisfaction Performance	58
Tabel 4. 10 Goal.....	59
Tabel 4. 11 Improvement ratio.....	61
Tabel 4. 12 Raw weight.....	62
Tabel 4. 13 Target Value	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuosioner penelitian.....	87
Lampiran 2 data jawaban responden.....	92



ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA TIRTASANI WATERPARK

ORIGINALITY REPORT

21% SIMILARITY INDEX	21% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.its.ac.id Internet Source	13%
2	eprints.kwikkiangie.ac.id Internet Source	6%
3	core.ac.uk Internet Source	3%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

