

**ANALISIS METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA* SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Muhammad Ismail Sunni
N I M : 15413829
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2019

**ANALISIS METODE *SERVQUAL* DAN *SIX SIGMA* SEBAGAI
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PENDIDIKAN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Muhammad Ismail Sunni

N I M : 15413829

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2019

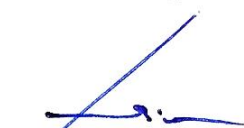
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Metode *SERVQUAL* dan *Six Sigma* sebagai Upaya
Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Program
Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Nama : Muhammad Ismail Sunni
N I M : 15413829
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 03 Juli 1991
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 20. Agustus 2019

Pembimbing I



(Hadi Sumarsono SE., M.Si.)
NIDN.0008057601

Pembimbing II



(Tegoeh Hari Abrianto SE., MM.)
NIDN.0705106702

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini SE., MM.)
NIDN.0005056301

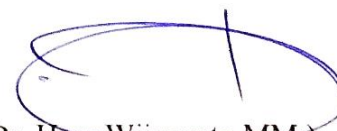
Dosen Penguji:



(Titi Rapini SE., MM.)
NIDN.0005056301



(Adi Santoso SE., MM.)
NIDN.0727118803



(Dr. Hery Wijayanto MM.)
NIDN.0025057401

MOTTO

لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

"Janganlah kamu berduka cita! Sesungguhnya Allah selalu bersama kita"

(QS. At-Taubah:40)

وَالِإِلَهِ رَبِّكَ فَاَرْغَبْ

"Dan hanya kepada Tuhanmulah, hendaknya kamu berharap".

(QS. Al-Insyirah: 8)

***"EVER TRIED, EVER FAILED,
NO MATTER, TRY AGAIN, FAIL AGAIN, FAIL BETTER."***

(Samuel Beckett)

"멈추지 말고 계속 해나가기만 한다면 늦어도 상관없다".

"It does not matter how slowly you go, as long as you do not stop".

(Anonymous)

PERSEMBAHAN

Dengan luapan syukur yang tulus dan tidak terhingga kepada Allah SWT,
Dengan cinta dan doa dari lubuk hati yang terdalam, penulis persembahkan
karya yang sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta; Bapak H. Sutiyono dan Ibu Sri Rahayu, juga pada Kedua mertuaku tersayang; Bapak Santoso dan Ibu Dewi Sulikah, Semoga Allah selalu menyayangi *njenengan* semua sebagaimana *njenengan rabbayaaani shagiiro* dengan penuh keikhlasan, memanjangkan umur *njenengan* semua dalam ketaatan dan keberkahan.
2. Kepada dua *adorable angels of my life*; Istriku Isti'anaturrosyidah, yang selalu memotivasiku dengan sabar, agar aku mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, *My little girl*, Fathimatus Sunna, yang mendinginkan hari-hariku dengan senyum mungil dan imutnya.
3. Mas dan adik-adikku yang kubanggakan; mas Firman, dik Rohim, dik Nisa, dik Kholil, dan dik Fadli. Sungguh, mereka adalah insan yang memegang tanganku saat terjatuh dan memacu untuk bisa selalu *fastabiqul khoiroot*.
4. Kepada semua teman-temanku Manajemen G 2015, Terima kasih atas semua cerita, *support*, suka duka *we spent together for all these years*.
5. Almamater UMPO yang aku banggakan. Terima kasih telah menjadi *candradimukaku* dalam meluaskan nalar dan pikir, menjadi salah satu halte dalam perjalanan akademikku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Kesadaran untuk selalu bersyukur dan menyadari bahwa semua puja puji adalah milik Allah SWT semata, semoga selalu terukir dalam hati kita. Dengan kasih sayang yang tidak terbatas, Allah SWT masih berkenan memberikan kita detik, menit, jam, minggu dan tahun sebagai kesempatan untuk selalu bertawakkal pada-Nya, bertaubat dan kembali, melebur semua dosa maksiat kita atas setiap perintah-Nya yang kita abai dan lupa. Semoga lisan dan hati kita tidak pernah luput mengingat nabi agung Muhammad SAW, insan yang di penghujung nafasnya, tidak mengkhawatirkan dirinya, tetapi kita umatnya. *Allahumma sholli wa sallim wa baarik 'alaih.*

Alhamdulillah, berkat izin Allah SWT, skripsi dengan judul; “Analisis Metode SERVQUAL dan Six Sigma sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi di PRODI Manajemen FE UMPO” ini telah selesai disusun. Lebih dari sekedar memenuhi persyaratan tugas akhir perkuliahan pada program Strata 1 (S-1) Manajemen, semoga penelitian ini menjadi ‘tujuan’ atau ‘upaya mencapai tujuan’ untuk peneliti lainnya

Kerapuhan dan kelemahan menjadi suatu keniscayaan dalam proses penyusunan penelitian ini, dan berkat motivasi, arahan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini bisa terpajang menghiasi deretan skripsi PRODI Manajemen FE, baik di

Perpustakaan UMPO atau Kantor Dosen FE UMPO. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak. Dr. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE .MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, dengan kesabaran dan ketulusan telah mengarahkan penulis untuk berpikir logis dan kritis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Tegoeh Hari Abriyanto, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II, dengan murah hati, mempermudah penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen PRODI Manajemen FE UMPO yang telah berkontribusi dalam pengembangan *personality* saya, baik secara ilmiah dan alamiah.
7. Kedua orang tua dan metua penulis, yang menguatkan hati, membajakan semangat, meninggikan asa, dan ikhlas sabar membantu, baik secara moral maupun material.
8. Saudara dan teman-teman yang penulis cintai yang telah memberikan keceriaan dan senyuman.

Tak ada gading yang tak retak. *Don't blame, find remedial, anyone can complain*. Tentu sangat mudah mengkritik, namun ajakan berkolaborasi akan selalu lebih baik. Kerapuhan dalam penyusunan skripsi ini adalah bentuk kekurangan

penulis, dan adanya diskusi untuk membawa skripsi ini lebih berkualitas adalah sangat dinanti.

Akhirnya, atas segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini, sekali lagi penulis mengucapkan banyak terima kasih dan *Jazakumullah ahsanal jazaa'*. Semoga tulisan duniawi ini menjadi investasi *ukhrowi* penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 20 Agustus 2019

(Muhammad Ismail Sunni)



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 20 Agustus 2019



Muhammad Ismail Sunni
15413829

RINGKASAN

Penelitian ini didasari pada tidak diketahuinya letak kesenjangan antara persepsi dan harapan mahasiswa dalam layanan kegiatan perkuliahan yang diberikan oleh PRODI Manajemen FE UMPO. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi: (1) atribut-atribut yang menjadi kelemahan layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO (2) solusi potensial untuk memperbaiki atribut yang lemah dalam layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif, reguler, menempuh semester ke 6 di PRODI Manajemen FE UMPO yang berjumlah 245 orang dan tersebar dalam 8 kelas. Menggunakan rumus Slovin menghasilkan sampel penelitian berjumlah 71 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling* pada tahap pertama dan *simple random sampling* dengan menggunakan undian pada tahap kedua. Data yang diperoleh, diuji validitas dan reliabilitasnya dengan SPSS 23.0, dan dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Six Sigma*. Analisis metode *SERVQUAL* menghasilkan 5 kesenjangan dari 23 atribut layanan kegiatan perkuliahan PRODI Manajemen FE UMPO yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. 3 kesenjangan layanan dari analisis metode *SERVQUAL* ditemukan dalam 9 kesenjangan prioritas dari analisis metode *Six Sigma*. Atribut T4 (Akses Wi-Fi berfungsi dengan baik) memiliki nilai sigma di bawah rata-rata tingkat kepuasan, sehingga perlu mendapatkan penanganan yang efektif dari segi *product*, *price*, *place* dan *process*.

Kata kunci: *SERVQUAL*, *Six Sigma*, Kualitas, Layanan, Pendidikan Tinggi

DAFTAR ISI

Halaman

Sampul.....	i
Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto	iv
Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	ix
Ringkasan.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10

1.5 Manfaat Penelitian	11
------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	12
-------------------------	----

2.1.1 Manajemen Operasi	12
-------------------------------	----

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	12
---	----

2.1.1.2 10 Keputusan Strategis Manajemen Operasi.....	14
---	----

2.1.1.3 Strategi Manajemen Operasi	18
--	----

2.1.2 SERVQUAL.....	20
---------------------	----

2.1.2.1 Pengertian SERVQUAL	20
-----------------------------------	----

2.1.3 Six Sigma.....	29
----------------------	----

2.1.3.1 Pengertian Six Sigma	29
------------------------------------	----

2.1.3.2 Implementasi Six Sigma.....	32
-------------------------------------	----

2.1.3.3 Alat dan Teknik Six Sigma	34
---	----

2.1.3.4 Manfaat Six Sigma	36
---------------------------------	----

2.1.3.5 Adopsi Six Sigma.....	39
-------------------------------	----

2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	43
-------------------------------	----

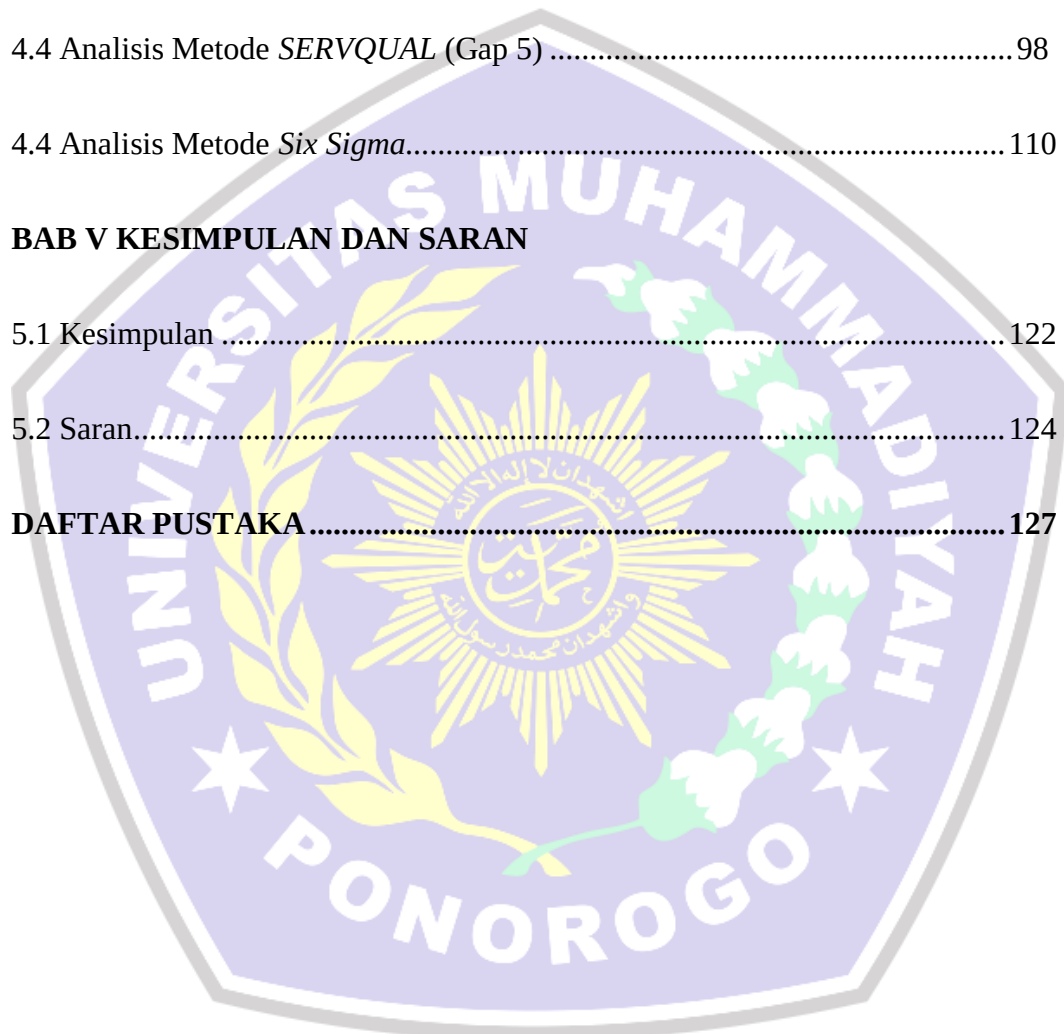
2.1.4.1 Pengertian Kualitas.....	43
----------------------------------	----

2.1.4.2 Pengertian Layanan	45
----------------------------------	----

2.1.4.3 Dimensi Kualitas dalam Layanan Pendidikan.....	51
2.2 Penelitian Terdahulu	54
2.3 Kerangka Pemikiran.....	60
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	61
3.1.1 Populasi dan Sampel	61
3.1.1.1 Populasi	61
3.1.1.2 Sampel	62
3.2 Metode Pengambilan Data	65
3.2.1 Kuisisioner	65
3.2.2 Wawancara.....	68
3.2.3 Observasi.....	68
3.2.4 Dokumentasi	69
3.3 Sumber Data.....	69
3.3.1 Data Primer	69
3.3.1 Data Sekunder	69
3.4 Variabel Penelitian	70
3.5 Metode Analisis Data	71

3.5.1 Metode <i>SERVQUAL</i>	71
3.5.1.1 Menentukan Data Masukan.....	71
3.5.1.2 Mengolah Data	71
3.5.1.2 Penyusunan Diagram Kartesius.....	72
3.5.2 Metode <i>Six Sigma</i>	73
3.6 Alat Analisis Data	75
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
3.6.2 Diagram Kartesius.....	76
3.6.3 Diagram Pareto	78
3.6.4 Diagram Sebab Akibat	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	88
4.1.1 Sejarah dan Gambaran PRODI Manajemen	88
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan.....	88
4.1.2.1 Visi PRODI Manajemen.....	89
4.1.2.2 Misi PRODI Manajemen	89
4.1.2.3 Tujuan PRODI Manajemen	90
4.2 Gambaran Bagian, Lembaga dan UPT Yang Berkaitan Dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Kegiatan Perkuliahan Mahasiswa UNMUH Ponorogo	91

4.3 Gambaran Umum Responden	94
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Konsentrasi PRODI.....	95
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	96
4.4 Analisis Metode <i>SERVQUAL</i> (Gap 5)	98
4.4 Analisis Metode <i>Six Sigma</i>	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi 5 <i>gap SERVQUAL</i> menurut Zeithaml dalam Parves.....	26
Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Layanan dalam Berbagai Literasi (Farah 2018)....	53
Tabel 2.3. Penelitian Analisis <i>SERVQUAL</i> dan <i>Six Sigma</i> Terdahulu.....	54
Tabel 3.1. Penentuan Sampel Penelitian	64
Tabel 3.2. Dimensi, Sub-Dimensi, Atribut dan Variabel Penelitian.....	70
Tabel 3.3. Jumlah Atribut Kegiatan Perkuliahan	71
Tabel 3.4. Ringkasan Penjelasan 8P dari Industri Jasa	85
Tabel 4.1. Bagian, Lembaga dan UPT UMPO.....	91
Tabel 4.2. Dimensi dan Stakeholder Layanan	92
Tabel 4.3. Tingkat Persepsi, Tingkat Harapan dan Gap Setiap Atribut.....	99
Tabel 4.4. Penjelasan Simbol dan Atribut Diagram Kartesius.....	103
Tabel 4.5. Hasil Pengukuran Nilai Six Sigma Setiap Atribut.....	112
Tabel 4.6. Penentuan Atribut yang harus Dianalisis	113
Tabel 4.7. Rangkuman Diskusi <i>Brainstorming Fishbone Diagram</i>	116
Tabel 4.8. Dimensi, Masalah, Saran dan <i>Stakeholder</i> Penanggungjawab	118
Tabel 5.1. Kesenjangan hasil Analisa <i>SERVQUAL</i>	122
Tabel 5.2. Kesenjangan hasil Analisa <i>Six Sigma</i>	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model SERVQUAL	22
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	77
Gambar 3.2. Kesepakatan Permasalahan Utama.....	81
Gambar 3.3. Identifikasi Penyebab Masalah.....	82
Gambar 3.4. <i>Fishbone Diagrams</i> (Diagram <i>Ishikawa</i>).....	84
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	95
Gambar 4.2. Konsentrasi PRODI Responden.....	96
Gambar 4.3. Diagram Kartesius Tiap Atribut Kualitas Pelayanan	102
Gambar 4.4. Diagram Pareto Tingkat DPMO.....	114
Gambar 4.5. Diagram Tulang Ikan	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Rekap Hasil Kuisisioner Tingkat Persepsi

Lampiran 3 : Rekap Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan

Lampiran 4 : Hasil SPSS 23.0 Validitas Persepsi

Lampiran 5 : Hasil SPSS 23.0 Validitas Harapan

Lampiran 6 : Hasil SPSS 23.0 Validitas Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel}

Lampiran 7 : Hasil SPSS 23.0 Reliabilitas Persepsi 71 Sampel Responden

Lampiran 8 : Hasil SPSS 23.0 Reliabilitas Harapan 71 Sampel Responden

Lampiran 9 : Berita Acara

