

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL*  
PADA JACK FUTSAL JEMBER**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu  
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**Andrian Dwi Prasetyo**

**NIM 15.1041.1326**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andrean Dwi Prasetyo

NIM : 15.10.411.326

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Pada Jack Futsal Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, September 2019

Yang menyatakan,



Andrean Dwi Prasetyo  
NIM. 15.10.411.326

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA JACK  
FUTSAL JEMBER

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen



Oleh :  
Andrian Dwi Prasetyo  
NIM 15.1041.1326

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Budi Santoso, SE, MM


Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzudin, SE, MM

## PENGESAHAN

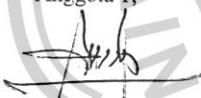
Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Pada Jack Futsal Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 23 Agustus 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Drs. M. Naely Azhad, M.Si  
NIP 19661 231 1990 03 1006


Anggota 1,

  
Budi Santoso, SE, MM, M.Ak  
NPK 05 09 477

Anggota 2,

  
Ahmat Izzudin, SE, MM

Mengesahkan:  
Ketua Jurusan,

  
Haris Hermawan, SE, MM NPK 01 09 289  
NPK 15 03 640



Dekan,  
Dr. Ark Susbiyani, SE, M.Si

## MOTTO

**Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.**

**(QS. An Nisa' 032)**

**"Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta'ala akan menolongnya.**

**(HR. Muslim)**

## **PERSEMBAHAN**

**Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada:**

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta**
- 2. Saudara dan Saudariku yang amat aku sayangi**
- 3. Sahabat – sahabatku**
- 4. Teman-teman ekonomi manajemen angkatan 2015 yang tak mungkin aku lupakan.**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Pada Jack Futsal Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

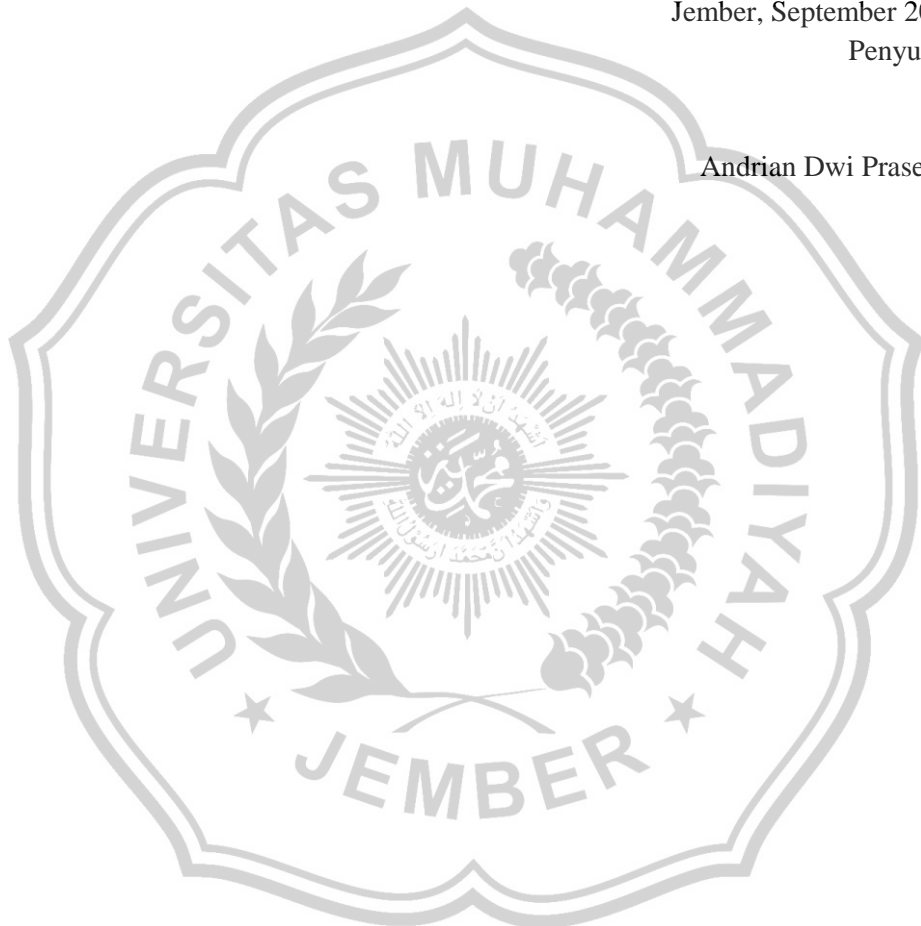
- a. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Budi Santoso, SE, MM, M.Ak, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Izzudin, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. M. Naely Azhad. M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, September 2019

Penyusun

Andrian Dwi Prasetyo





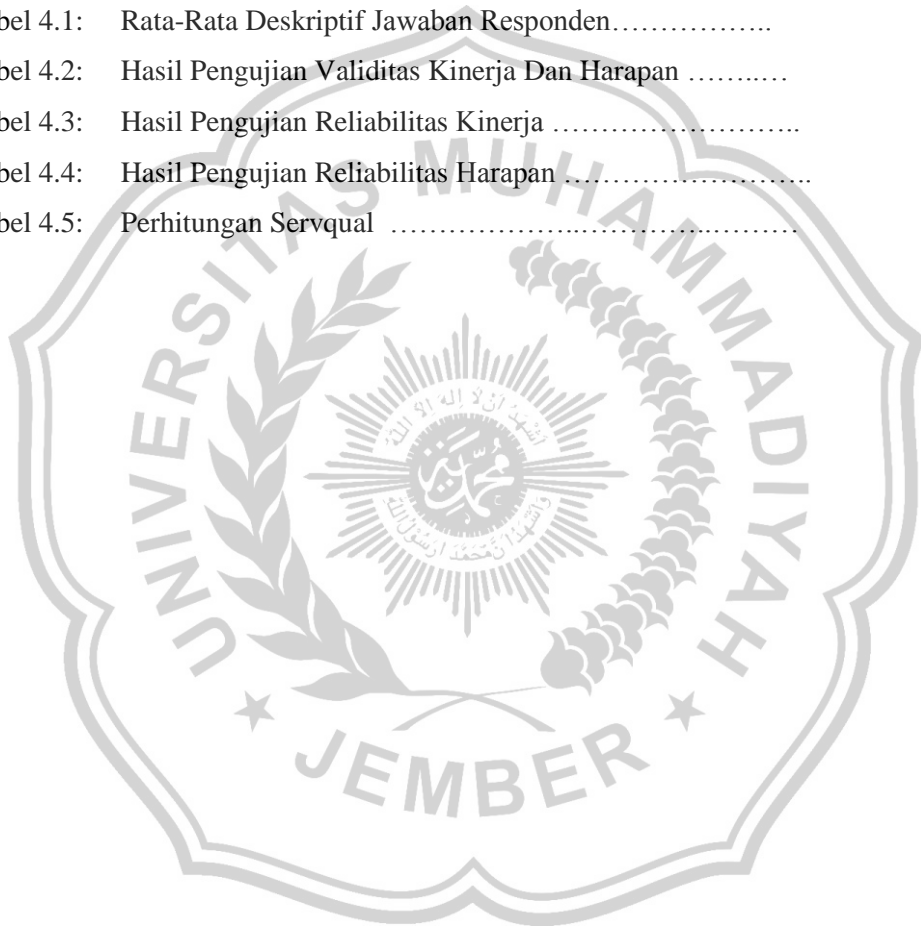
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Landasan Teori .....	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	6
2.1.3 Pengertian Jasa .....	7
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	7
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif .....	9
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa .....	9
2.1.7 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.9 Bentuk Pelayanan Jasa .....	13
2.1.10 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Konseptual .....	16
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Desain Penelitian .....	17
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	17
3.3 Populasi, Sampel, Tehnik Pengambilan Sampel .....	18

3.3.1	Populasi.....	18
3.3.2	Sampel.....	18
3.3.3	Tehnik Pengambilan Sampel.....	19
3.4	Jenis Data .....	19
3.4.1	Data Sekunder.....	19
3.4.2	Data Primer .....	19
3.4.3	Tehnik Pengumpulan Data.....	20
3.5	Teknis Analisa Data .....	21
3.5.1	Uji Instrumen Data.....	21
3.5.2	Uji Validitas .....	21
3.5.3	Uji Reliabilitas .....	21
3.6	Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	22
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	25
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
4.1.2	Struktur Organisasi .....	25
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan .....	26
4.2	Visi Dan Misi Perusahaan .....	26
4.2.1	Visi Perusahaan.....	26
4.2.2	Misi Perusahaan .....	26
4.2.3	Aspek Personalia .....	26
4.2.3.1	Sistem Upah.....	26
4.2.3.1	Jam Kerja.....	26
4.2.4	Aspek Pemasaran .....	26
4.2.4.1	Daerah Pemasaran.....	26
4.2.4.2	Cara Pelayanan Dan Pembayaran.....	27
4.3	Diskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kinerja Dan Harapan ....	27
4.4	Analisis Data .....	28
4.4.1	Uji Instrumen Data .....	28
4.4.1.1	Pengujian Validitas Data .....	28
4.4.1.2	Pengujian Reliabilitas Data .....	29
4.5	Analisis Servqual .....	29
4.6	Pembahasan.....	31
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>34</b>
5.1	Kesimpulan .....	34
5.2	Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>36</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Data Pengunjung Jack Futsal Jember 2018-2019 .....	3
Tabel 2.1:	Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1:	Tingkat Kepuasan Konsumen.....	24
Tabel 4.1:	Rata-Rata Deskriptif Jawaban Responden.....	27
Tabel 4.2:	Hasil Pengujian Validitas Kinerja Dan Harapan .....	28
Tabel 4.3:	Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja .....	29
Tabel 4.4:	Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan .....	29
Tabel 4.5:	Perhitungan Servqual .....	30



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Model Lima Tahap Pembelian .....	6
Gambar 2.2:	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	16
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi Jack Futsal Jember .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner  
LAMPIRAN 2: Excel Gap  
LAMPIRAN 3: Uji Validitas  
LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas  
LAMPIRAN 5: Tabel r Product Moment  
LAMPIRAN 6: Dokumentasi Penelitian

