

***FISHBONE ANALYSIS* PADA KUALITAS LAYANAN PT. BUANA  
PERKASA PERMAI JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**Fahreza Fajrin  
NIM 1510411024**

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

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Fishbone Analysis* pada Kualitas Layanan PT. Buana Perkasa Permai Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

**Seno Sumowo. SE., MM**  
**NPK 01 09 288**

Anggota 1,

Anggota 2,

**Drs. Akhmad Suharto. MP**  
**NPK 89 06 242**

**Akhmad Fahrur Rozi. SE., MM**  
**NIP 19900201 1 1703798**

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

**Dr. Arik Susbiyani, MSi**  
**NPK 01 09 289**

**Haris Hermawan. SE., MM**  
**NPK 15 03 640**

## 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 ”*Fishbone Analysis* pada Kualitas Layanan PT. Buana Perkasa Permai Jember”.

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

- a. Dr. Arik Susbiyani, MSi, 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. Drs. Akhmad Suharto. MP, selaku dosen pembimbing I dan Akhmad Fahrur Rozi. SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Seno Sumowo. SE., MM, 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. Terimakasih 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 bisa 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, Juli 2019  
Penyusun

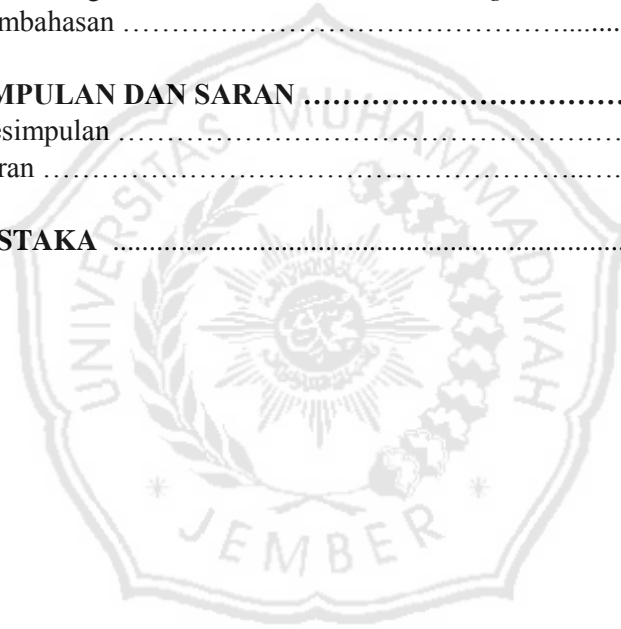
Fahreza Fajrin



## DAFTAR ISI

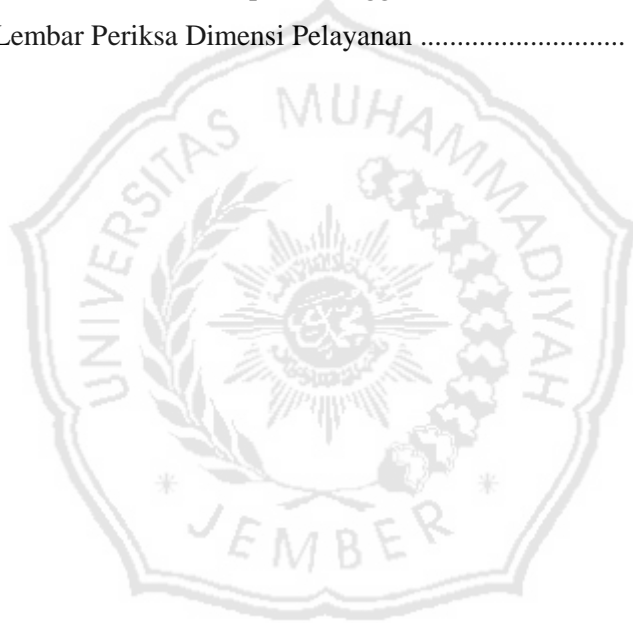
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	5
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.4 Diagram Tulang Ikan ( <i>Fish Bone Diagram</i> ) .....	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
2.3 Kerangka Konseptual .....	12
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	14
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	14
3.3 Desain Penelitian .....	16
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	16
3.4.1 Populasi .....	16
3.4.2 Sampel .....	16
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	16
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	17
3.4.1 Jenis Data .....	17
3.4.2 Sumber Data .....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.7 Teknik Analisis Data .....	18
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	19
3.7.2 Analisis Data .....	19

<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	22
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Buana Perkasa Permai Jember .....	22
4.1.2 Visi dan Misi PT. Buana Perkasa Permai .....	23
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	23
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	26
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden .....	26
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	28
4.3 Hasil Analisis Data .....	29
4.3.1 Hasil <i>Check Sheet</i> (Lembar Periksa) .....	30
4.3.2 <i>Pareto Chart</i> (Diagram Pareto) .....	32
4.3.3 Diagram Sebab Akibat/ <i>Fishbone Diagram</i> .....	33
4.4 Pembahasan .....	37
 <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	 <b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Saran .....	39
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 40



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1:	Jumlah Penjualan Mobil Bekas Pada PT. Buana Perkasa Permai Jember .....	3
Tabel 4.1:	Jumlah Kuesioner .....	26
Tabel 4.2:	Responden Menurut Usia .....	27
Tabel 4.3:	Responden Menurut Jenis Kelamin .....	27
Tabel 4.4:	Responden Menurut Pekerjaan .....	28
Tabel 4.5:	Jawaban Responden Terhadap Dimensi Pelayanan .....	29
Tabel 4.6:	Ketidaksesuaian Harapan Pelanggan .....	31
Tabel 4.7:	Lembar Periksa Dimensi Pelayanan .....	32



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1:	Diagram <i>Fishbone</i> .....	10
Gambar 3.1:	Diagram <i>Fishbone</i> .....	20
Gambar 2.2:	Kerangka Konseptual Penelitian .....	13
Gambar 4.1:	Struktur Organisasi PT. Buana Perkasa Permai .....	44
Gambar 4.2:	Diagram Pareto .....	32





## DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner  
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner  
LAMPIRAN 3 : Deskriptif Responden  
LAMPIRAN 4 : Deskriptif Variabel Penelitian  
LAMPIRAN 5 : Diagram Pareto

