

**SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR DESA
KARANGKATES**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Industri S-1



Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Septa Brilliant

NIM : 1913040

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
TAHUN 2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR DESA
KARANGKATES**

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI S-1**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Disusun Oleh :

Nama : Ahmad Septa Brilliant

NIM : 19.13.040

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Dosen Pembimbing I :

(Dr. Ellysa Nursanti, ST, MT)

NIP. 103.000.0357

Dosen Pembimbing II :

(Ir. Thontas Priyasmanu, M.Kes)

NIP. Y.1018800180

Mengetahui

Wakil Dekan I FTI



(Sibul, ST., MT)

NIP. Y.1030300379



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

NAMA : AHMAD SEPTA BRILLIAN
NIM : 1913040
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI S-1
JUDUL : SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR
DESA KARENGKATES

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

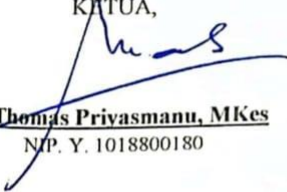
Pada Hari : Rabu

Tanggal : 11 Januari 2023

Dengan Nilai : 77,5 (B+)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA,

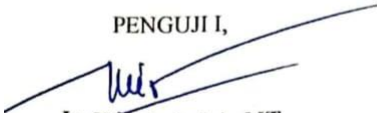

Ir. Thomas Privasmanu, MKes
NIP. Y. 1018800180

SEKRETARIS



Emmalia Adriantantri, ST, MM
NIP. P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,


Ir. ST Salmia LA, MT
NIP. 195811101991122000

PENGUJI II,


Dr. Renny Septiari, ST, MT
NIP. P. 1031300468

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan.

Malang, 27 Januari 2023
Yang membuat pernyataan

Ahmad Septa Brilliant (1913040)

ABSTRAK

Desa Karangates ialah desa yang terletak di Kabupaten Malang yang masuk di Kecamatan Sumberpucung. Yang mana penduduk Desa Karangates berjumlah 2.614 KK. Dari hasil penelitian dan analisa data di Desa Karangates, menghasilkan nilai pelayanan Service Quality sebagai berikut : *Reliability* (Keandalan) sebesar 0,26 yang terdiri dari Profesionalisme petugas, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Kedisiplinan petugas, Ketepatan jadwal layanan, Tersedianya pelayanan *online*; *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,18 yang terdiri dari Pelayanan cepat, Petugas segera menangani, Sigap dalam menanggapi keluhan, Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul; *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,07 yang terdiri dari Pengetahuan dan ketrampilan petugas, Mutu pelayanan, Tanggung jawab petugas, Keramahan dan kesopanan petugas; *Empathy* (Kepedulian) sebesar 0,11 yang terdiri dari Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, Kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda, Perhatian secara individu kepada anda, Kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas; *Tangible* (Nyata) sebesar 0,13 yang terdiri dari Kemudahan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, Kemudahan mendapatkan informasi, Petugas Desa selalu ada. Atribut yang memiliki nilai negative sebagai berikut: *Responsiveness* (Ketanggapan) Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul (-0,049), Pelayanan cepat (-0,012); *Assurance* (Jaminan) Mutu pelayanan (-0,009), Keramahan dan kesopanan petugas (-0,006); *Empathy* (Kepedulian) Perhatian secara individu kepada anda (-0,009); *Tangible* (Nyata) Kemudahan prosedur pelayanan (-0,004).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayahNya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Service Quality Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa Karangates”. Skripsi ini merupakan kompetensi wajib yang harus dilaksanakan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi sebagai mahasiswa Teknik Industri S-1 di Institut Teknologi Nasional Malang.

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari adanya bantuan dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu diucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Eng. Ir Abraham Lomi, MSEE. selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Dr. Ellysa Nursanti, ST., MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang dan Dosen Pembimbing 1.
3. Ir. Thomas Priyasmanu, M.Kes. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang dan Dosen Pembimbing 2.
4. Emmalia Adriantantri, ST., MM. selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Sudjono Fakrim S.Pd. selaku Kepala Desa Karangates.
6. Seluruh karyawan Desa Karangates yang sudah membantu proses penelitian.
7. Kedua orang tua, Bapak Sutikno dan Ibu Sri Rejeki yang selalu mendoakan serta selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan dukungan di segala aspek dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kakak saya Ahmad Anca Pratika Isandi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam penyusunan laporan skripsi ini.
9. Alfickril Masfianis Rahayu yang sudah membantu dalam penyusunan laporan skripsi ini.
10. Pihak – pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini

Dalam penyelesaian skripsi ini disadari masih perlu masukan demi kesempurnaan penyusunan dimasa mendatang. Semoga dapat bermanfaat dan berguna

Malang, Januari 2023

Penulis

Ahmad Septa Brillian

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Kerangka Berpikir	7
1.7 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Service Quality	8
2.3 Definisi Jasa	9
2.3.1 Karakteristik Jasa	9
2.3.2 Kualitas Jasa	10
2.3.2.1 Dimensi Kualias Jasa	10
2.4 Ekspektasi Pelanggan	11
2.5 Persepsi Pelanggan	11
2.6 Kepuasan Pelanggan	12
2.7 GAP Analisis	12
2.8 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Rancangan Penelitian	17
3.2 Populasi dan Sampel	17
3.2.2 Sampel	17
3.3 Instrument Penelitian	18
3.4 Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Analisis Data	22
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian	22
3.5.2 Uji Reliabilitas	23
3.6 Metode Penyelesaian Masalah	24
3.7 Gambaran Akhir Penelitian	25
3.8 Diagram Alir	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27

4.1 Hasil	27
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	27
4.1.2 Deskripsi Responden	27
4.1.3 Identifikasi Pertanyaan Kuesioner	31
4.1.4 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	44
4.2 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	