

LAPORAN STUDI LITERATUR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA TIGA LAYANAN JASA BERBEDA



Disusun oleh:

Nama : Riki Tradisela Tedisyah NRP : 5303017009

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Studi Literatur dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Pada Tiga Layanan Jasa Berbeda** telah diujikan dan disetujui sebagai bukti bahwa mahasiswa:

Nama : Riki Tradisela Tedisyah

NRP : 5303017009

telah menyelesaikan sebagian kurikulum Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 15 Januari 2021

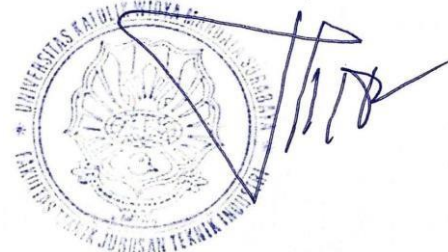
Dosen Pembimbing



Ir. Julius Mulyono, S.T., M.T., IPM

NIK. 531.97.0299

Ketua Jurusan



Ir. Ig. Jaka Mulyana, S.T.P., M.T., IPM.

NIK. 531 98 0325

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Studi Literatur dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Tiga Layanan Jasa Berbeda” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa Laporan Studi Literatur ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya sadar dan menerima konsekuensi bahwa Laporan Studi Literatur ini tidak dapat saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.



Surabaya, 15 Januari 2021
Yang menyatakan,

Riki Tradisela Tedisyah
5303017009

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

LAPORAN STUDI LITERATUR

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Riki Tradisela Tedisyah

NRP : 5303017009

Menyetujui Laporan Studi Literatur saya dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Tiga Layanan Jasa Berbeda**” untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lainnya (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Manadala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi Laporan Studi Literatur ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Surabaya, 15 Januari 2021

Yang bersangkutan,

Riki Tradisela Tedisyah

5303017009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmat Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek dalam bentuk Studi Literatur pada 10 September sampai dengan 14 Januari 2020 dengan baik dan tepat waktu.

Maksud dari pelaksanaan Kerja Praktek ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi pada Jurusan Teknik Industri. Tujuan utama dari dilaksanakannya kerja praktek ini adalah untuk menambah pengetahuan mahasiswa mengenai keilmuan dalam bidang Teknik Industri. Dalam penyusunan laporan Kerja Praktek ini penulis mendapatkan berbagai macam pengetahuan baru mengenai penyusunan sebuah Studi Literatur. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk belajar dalam melakukan pengamatan serta pemetaan masalah dalam proses pelaksanaan Kerja praktek ini.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak lain baik dari luar instansi pendidikan terkait maupun orang-orang di sekitar penulis. Melalui kesempatan ini saya selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof . Suryadi Ismadji, M.T., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan izin untuk Kerja Praktek
2. Bapak Ir. Jaka Mulyana S.T.P., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Jurusan Teknik Industri
3. Bapak Ir. Julius Mulyono S.T., MT., IPM. Selaku dosen pembimbing dalam kerja praktek
4. Bapak Dr. Ivan Gunawan S.T., M.T. Selaku dosen pengajar mata kuliah kerja praktek
5. Wenny Rosalin yang selalu mengingatkan *deadline* dan telah membantu dalam memberi masukan terkait penyusunan laporan Kerja Praktek.

6. Christine Limbara yang selalu mengingatkan untuk bekerja dan membantu dalam memberikan masukan terkait pengerjaan laporan ini.
7. Teman-Teman teknik Industri angkatan 2017 yang selalu ada saat saya bertanya terkait kerja praktek
8. Keluarga yang memberikan doa dan semangat.
9. Serta pihak pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu mengenai kontribusinya terhadap penulis.

Harapan penulis semoga semua ilmu yang berhasil didapatkan dalam Kerja Praktek dengan model studi literatur ini dapat berguna dikemudian hari. Penulis sepenuhnya menyadari perihal banyaknya kekurangan dan kesalahan dalam pengerjaan laporan Kerja Praktek ini. besar harapan penulis untuk mendapat kritik dan saran sebagai masukan demi kesempurnaan laporan Kerja Praktek ini. Akhir kata besar harapan penulis agar laporan Kerja Praktek ini dapat berguna bagi kita semua

Surabaya, 14 Januari 2020

Hormat kami

Penulis

ABSTRAK

Kualitas merupakan suatu yang sangat penting bagi industri pelayanan jasa. Layanan jasa yang berkualitas akan menciptakan kepuasan konsumen sehingga besar kemungkinan konsumen akan kembali menggunakan layanan jasa tersebut. Dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan menjaga kepuasan konsumen penyedia layanan jasa harus terlebih dahulu mengidentifikasi mengenai karakteristik layanan yang diberikan dan faktor penunjang kepuasan konsumen. Tujuan dari studi literatur ini adalah mengidentifikasi perbedaan maupun kesamaan kualitas pelayanan pada layanan jasa rumah sakit, pendidikan, dan hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *content analysis*. Hasil dari studi literatur menunjukkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan jasa rumah sakit adalah empathy (perhatian dokter dan perawat, perhatian staff rumah sakit, sensitifitas staff rumah sakit terhadap permintaan pasien). Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan jasa pendidikan adalah tangible (fasilitas perpustakaan, lingkungan belajar, perlengkapan belajar, kebersihan kampus). Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan jasa hotel adalah empathy (pemahaman kebutuhan tamu, sikap positif pekerja, perhatian pekerja). Perbedaan industri jasa berpengaruh terhadap faktor penunjang kualitas layanan. Penentuan faktor penunjang kepuasan yang tepat akan membuat pengukuran dan perbaikan menjadi tepat sasaran.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Batasan Masalah.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2 DASAR TEORI	15
2.1 Kualitas dan jasa.....	15
2.2 Pendidikan	15
2.3 Hotel	16
2.4 Rumah sakit	17
2.5 <i>Service Quality Method</i> (Servqual)	17
2.6 Dimensi Kualitas	18
2.7 <i>Fishbone Diagram</i>	18
2.8 Kerangka Pemikiran	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Pemilihan Topik	22
3.2 Penentuan Jenis Artikel	22
3.3 Pencarian Artikel.....	22

3.4	<i>Content analysis</i>	22
3.5	Analisis Data	23
3.6	Penulisan Hasil Amatan	23
3.7	Kesimpulan.....	23
BAB 4 PEMBAHASAN DAN DISKUSI		24
4.1	PEMBAHASAN	24
4.1.2	Identifikasi Kasus 2.....	25
4.1.3	Identifikasi Kasus 3.....	26
4.1.4	<i>Fish Bone</i> Diagram	28
4.1.5	Pembahasan Temuan Penelitian.....	29
4.1.6	Tabel Perbandingan Tiga Artikel Layanan Jasa.....	31
4.1.7	Visualisasi Perbandingan Faktor Penunjang Kepuasan	32
4.2	Diskusi.....	36
BAB 5		38
KESIMPULAN.....		38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identifikasi Temuan Pada Kasus 1	25
Tabel 4.2 Identifikasi Temuan Pada Kasus 2.....	26
Tabel 4.3 Identifikasi Temuan Pada Kasus 3.....	28
Tabel 4.4 Tabel Perbandingan Tiga Artikel layanan Jasa.....	31
Tabel 4.4 Tabel Perbandingan Tiga Artikel layanan Jasa lanjutan.....	32
Tabel 4.5 Perbandingan Faktor Kepuasan Pelayanan Industri Jasa.....	33
Tabel 4.5 Perbandingan Faktor Kepuasan Pelayanan Industri Jasa lanjutan.....	34
Tabel 4.5 Perbandingan Faktor Kepuasan Pelayanan Industri Jasa lanjutan.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model pemikiran	19
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> penelitian	21
Gambar 4.1 Diagram <i>Fish Bone</i> Kualitas Pelayanan.....	28