

**ANALISIS PENGUKURAN SERVQUAL KANOUNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADAYAMARESORTTONDANO**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun oleh :  
JOSEVA J. RORING  
20012010**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS  
TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
2024**

**ANALISIS PENGUKURAN SERVQUAL KANOUNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADAYAMARESORTTONDANO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Teknik

**Disusun oleh :**

**JOSEVA J. RORING**

**20012010**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS  
TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Joseva Josevia Roring  
NIM : 20012010  
Tempat/Tanggal Lahir : Tomohon, 19 Maret 2002  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “**ANALISIS PENGUKURAN SERVQUAL KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAMA RESORT TONDANO**” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Tugas Akhir dan hasilnya.

Manado, 11 Juli 2024  
Yang Menyatakan,

Joseva J. Roring

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

## LEMBAR PENGESAHAN



### UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA

Nama : Joseva Josevia Roring  
NIM : 20012010  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGUKURAN *SERVQUAL* KANO  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PADA YAMA *RESORT*  
TONDANO  
Pembimbing I : Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.  
Pembimbing II : Ronald Rachmadi, S.T., M.T.  
Menyetujui,  
Manado, 11 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

**Ronald Rachmadi, S.T., M.T.**

**Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS PENGUKURAN *SERVQUAL* KANO UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA YAMA RESORT TONDANO**” dengan baik dan lancar seturut dengan kehendak-Nya.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik, pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle Manado. Dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ronald Rachmadi, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam memberikan bimbingan, arahan dan masukan dalam proses penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Ibu Irene Potabuga selaku *Human Resource Management* Yama Resort Tondano yang sudah memberikan waktu dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir pada Yama Resort Tondano.
4. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
5. Andre Febrian Gosal yang selalu setia menemani dan membantu penulis.
6. Tim 8 *No-Limit* Teknik Industri 2020, Bima, Chivo, Gita, Clive, Virgin, Bella, dan Rey yang sudah sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat.
7. Keluarga cemara, Seren, Keira, Avy, Rangga, dan Ridheo yang selalu menghibur penulis.
8. Teman-teman di kampus, Lusya, Anastacia, dan O’Gracya yang selalu ada bersama dengan penulis dalam susah maupun senang.

9. Teman-teman SMA, Sesilia, Danaya, Avrilla dan Eric yang selalu mendukung penulis.
10. Teman-teman SD, Natalia, Ein, Brigita, Christian, Oan, dan Rafter yang selalu mendukung penulis.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Teknik angkatan 2020 *The Warrior* yang sudah berjuang bersama.
12. Seluruh pihak yang sudah membantu, membimbing dan mendukung penulis selama menyusun Laporan Tugas Akhir.

Dalam menulis laporan ini tentunya membutuhkan usaha, kesabaran dan ketekunan. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis menerima seluruh saran serta masukan yang membangun sehingga kedepannya bisa lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Manado, Juni 2024

UKDLSM

Joseva J. Roring

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>TUGAS AKHIR.....</b>                     | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>              | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>               | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                       | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAK.....</b>                         | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                    | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>              | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang.....                     | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 3          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                  | 3          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                 | 3          |
| 1.5 Batasan Penelitian .....                | 4          |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....              | 4          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>          | <b>6</b>   |
| 2.1 Metode Kano .....                       | 6          |
| 2.2 Metode Servqual.....                    | 8          |
| 2.3 Kualitas.....                           | 10         |
| 2.4 Kualitas Jasa .....                     | 12         |
| 2.5 Jasa .....                              | 12         |
| 2.6 Kualitas Pelayanan .....                | 12         |
| 2.7 Kepuasan Pelanggan.....                 | 13         |
| 2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 13         |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.8.1 Uji Validitas .....                                 | 13        |
| 2.8.2 Uji Reliabilitas .....                              | 14        |
| 2.9 SPSS .....  | 14        |
| 2.10 Microsoft Excel .....                                | 15        |
| 2.11 Profil Perusahaan.....                               | 15        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                 | <b>17</b> |
| 3.1 Metode dan Objek Penelitian .....                     | 17        |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                             | 17        |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data .....                         | 17        |
| 3.4 Langkah Pemecahan Masalah .....                       | 23        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                             | <b>27</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data.....                                 | 27        |
| 4.1.2 Identifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner ..... | 27        |
| 4.2 Data Responden.....                                   | 29        |
| 4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....             | 30        |
| 4.3.2 Uji Validitas .....                                 | 30        |
| 4.3.3 Uji Reliabilitas.....                               | 33        |
| 4.4 Pengukuran Servqual.....                              | 36        |
| 4.4.2 Nilai Harapan dan Persepsi .....                    | 41        |
| 4.4.3 Nilai Gap .....                                     | 45        |
| 4.4.4 Nilai Gap Keseluruhan .....                         | 49        |
| 4.4.5 Data Ranking Gap Keseluruhan .....                  | 50        |
| 4.4.6 Perhitungan Kualitas Pelayanan .....                | 51        |
| 4.5 Model Kano .....                                      | 52        |
| 4.5.2 Klasifikasi Model Kano.....                         | 52        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                   | <b>57</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                       | 57        |
| 5.2 Saran.....  | 57        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                               | <b>58</b> |

## DAFTARTABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Skala Data Harapan.....  | 31 |
| Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Skala Data Persepsi.....   | 32 |
| Tabel 4. 3 <i>Output Item-Total Statistics</i> Skala Harapan.....                               | 33 |
| Tabel 4. 4 <i>Output Analisis Reliabilitas</i> Skala Harapan .....                              | 34 |
| Tabel 4. 5 <i>Output Item-Total Statistics</i> Skala Persepsi.....                              | 34 |
| Tabel 4. 6 <i>Output Analisis Reliabilitas</i> Skala Persepsi .....                             | 35 |
| Tabel 4. 7 Data Harapan Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Pada Yama Resort Tondano.....  | 36 |
| Tabel 4. 8 Data Persepsi Responden atas Atribut-Atribut Pelayanan Pada Yama Resort Tondano..... | 39 |
| Tabel 4. 9 Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....                            | 42 |
| Tabel 4. 10 Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....                          | 43 |
| Tabel 4. 11 Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....                            | 44 |
| Tabel 4. 12 Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Realibility</i> .....                        | 44 |
| Tabel 4. 13 Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....                     | 45 |
| Tabel 4. 14 Nilai <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Tangible</i> .....                                 | 45 |
| Tabel 4. 15 Nilai <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Assurance</i> .....                                | 46 |
| Tabel 4. 16 Nilai <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Empathy</i> .....                                  | 47 |
| Tabel 4. 17 Nilai <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Realibility</i> .....                              | 48 |
| Tabel 4. 18 Nilai <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....                           | 48 |
| Tabel 4. 19 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi .....  | 49 |
| Tabel 4. 20 Data <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan .....   | 50 |
| Tabel 4. 21 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....   | 51 |
| Tabel 4. 22 Tabulasi Model Kano .....   | 52 |
| Tabel 4. 23 Penjumlahan Kategori Kano .....   | 53 |
| Tabel 4. 24 Kategori Kano, Nilai ES dan ED.....   | 54 |

## DAFTARGAMBAR

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gambar 2. 1 Diagram Kano .....</b>                      | <b>7</b>  |
| <b>Gambar 2. 2 Logo Perusahaan.....</b>                    | <b>15</b> |
| <b>Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian .....</b> | <b>24</b> |
| <b>Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....</b>           | <b>29</b> |
| <b>Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden .....</b>               | <b>30</b> |
| <b>Gambar 4. 3 Diagram Kano .....</b>                      | <b>56</b> |

UKDLSM

UKDLSM