LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY

(Studi Kasus di Supermarket ALFA Yogyakarta)

TUGAS AKHIR

Oleh :

Nama : **Mukhammad Yasir**

No. Mahasiswa : **01 522 304**

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta, 28 Februari 2007

Tim Penguji

Dra. Hj. Eskartrimurti, MM
Penguji I

Drs. Imam Djati Widodo, M.Eng.Sc
Penguji II

Ir. Elisa Kusrini, MT
Penguji III

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Islam Indonesia

(**Ir. R. Chaerul Saleh, M.Sc., Ph.D**)

Terdapat (delapan) dimensi kulaitas yang dikembangkan Garvin digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur yaitu (Lovelock, 1994; Peppard dan Rowland, 1995) :

1. Kinerja (*Performance*) karekteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (Features) adalah karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Kehandalan (reability) adalah kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to Spesifications) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standart-standart yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (Durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan
6. Kemampuan pelayanan (Serviceability) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan
7. Keindahan (Estetich) adalah daya tarik produk terhadp panca indera
8. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaannya.

Menurut Zeithalm, Berry dan Parasuraman (1985) apabila dimensi-dimensi diatas lebih banyak diterapkan pada perusahaan menufaktur berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa diidentifikasikan menjadi 5 (lima)

4.2.3. Pekerjaan

Tabel berikut menyajikan nilai frekuensi dan persentasi distribusi responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa	45	45,0
Swasta	34	34,0
Wiraswasta	8	8,0
Dokter	6	6,0
Ibu Rumah Tangga	6	6,0
Pensiunan	1	1,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Lampiran 1, halaman 1

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah mahasiswa yaitu sebanyak 45 responden (45%), kemudian swasta sebanyak 34 responden (34%), selanjutnya wiraswasta sebanyak 8 responden (8%), dokter dan ibu rumah tangga masing-masing sebanyak 6 respoden (6%) dan sisanya sebanyak 1 responden (1%) adalah pensiunan.

4.2.4. Status Pernikahan

Tabel berikut menyajikan nilai frekuensi dan persentasi distribusi responden berdasarkan status pernikahan.

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frekuensi	Persentase (%)
Belum menikah	62	62,0
Nikah	38	38,0
Jumlah	100	100,0

Sumber: Lampiran 1, halaman 1