

**IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN JASA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(Study Pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu)**

SKRIPSI



Oleh

MOH. HUSNI AINUN NAJIB
NIM : 09510126

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN JASA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(Study Pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu)**

SKRIPSI

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi
Program Sarjana (S-1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Negeri (UIN)
Maulana Malik Ibrahim
Malang



Oleh

MOH. HUSNI AINUN NAJIB
NIM : 09510126

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALI IBRAHIM
MALANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN
IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN JASA DAN
KEPUASAN KONSUMEN

(Study Pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu)

SKRIPSI

Oleh

MOH. HUSNI AINUN NAJIB
NIM : 09510126

Telah Disetujui 13 Juli 2013
Dosen Pembimbing,

Irmayanti Hasan, ST., MM.
NIP 19770506 200312 2 001

Mengetahui:
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei
NIP.19750707 200501 1 005
LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI KUALITAS LAYANAN JASA
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
(Study Pada Batu *Night Spectacular* (BNS) Di Kota Wisata Batu)
SKRIPSI**

O l e h

MOH. HUSNI AINUN NAJIB

NIM : 09510126

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 7 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua

Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag : ()

NIP:196201151998031001

2. Skretaris

Irmayanti Hasan,ST., MM : ()

NIP: 19770506 200312 2 001

3. Penguji Utama

H. Slamet, SE., MM ., Ph.D : ()

NIP: 196604121998031003

Mengetahui :

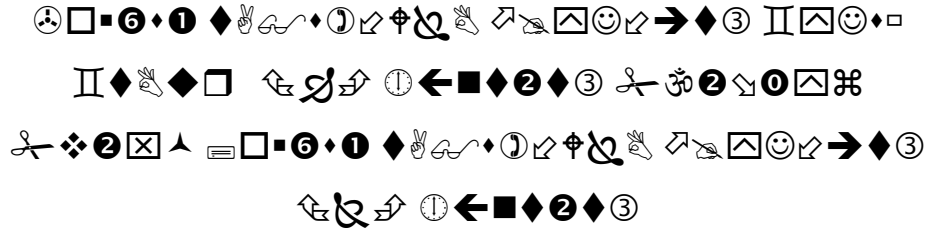
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei

NIP.19750707 200501 1 005

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.”¹

¹ AL-Qur'an surat Al-zalzalah ayat 7-8

KATA PENGANTAR



Hamdan Musytaqin wa al Muhibbin, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahman rohim-Nya kepada kita semua sehingga hati kita senantiasa berbalut cinta dan rindu-Nya. Amiin. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada *afdlolul kholqi hubban wa isytiyaqon*, baginda nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmad, Taufiq dan Hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Penelitian. Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang di ridhai Allah SWT dan semoga kita mendapatkan syafa'at dari beliau kelak. Amin

Keberhasilan dalam menyelesaikan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu, bapak, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada kami baik moril ataupun materiil.
2. Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo MSc selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang.
3. Bapak Dr.H. Salim Al idrus, MM.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang.

4. Bapak Dr.H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Islam negeri (UIN) Maliki Malang.
5. Irmayanti Hasan, ST., MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, mengarahkan dan memberi masukan dalam kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi .
6. Abdullah ubaid selaku motivator Skripsi yang telah, memotivasi, mengarahkan dan memberi masukan dalam kegiatan penelitian dan penyusunan skripsi .
7. Sahabat-sahabat Kontres, Ndayak, Asep, Jalal, Ticul, Pesek, Muslih, Roni, Mawardi, Joko, yang telah memberikan motivasi, dan penyegaran disaat jenuh dalam penyusunan skripsi.
8. Penghuni wisma catalonia, Nopret, Izza, Mb' kiki', Asmara, yang telah memotivasi, dan meramaikain suasana dihari-hari penyusunan skripsi.

Pada Penyusun penelitian ini peneliti menyadari akan kekurangan yang ada karena keterbatasan waktu dan pengetahuan, oleh karena itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Akhir kata peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 31 Agustus 2013

Moh. Husni Ainun Najib

0951012

PERSEMBAHAN

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup, yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya (Ayah dan Ibu tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada putra bungsu tercinta dalam setiap sujudnya.

Kupersembahkan juga kepada seseorang yang spesial di hati saya "Anggi Irani Putri" yang selalu menyemangati disaat putus asa, dan Terima kasih untuk semuanya.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya juga harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan, tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
LEMBAR PERSETUJUAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis.....	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa	14
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Jasa	14
2.2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.3 Faktor-faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Jasa Buruk .	19
2.2.1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa	21

2.2.2 Jasa	27
2.2.2.1 Pengertian Jasa.....	27
2.2.2.2 Klasifikasi Jasa	27
2.2.2.3 Karakteristik Jasa.....	2.8
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	30
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Lokasi Penelitian	35
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
3.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Metode Analisis Data	40
BAB IV : PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN DATA	
HASIL PENELITIAN	42
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian	42
4.1.1 Sejarah singkat BNS (<i>Batu Night Spectacular</i>)	4.2
4.1.2 Struktur Organisasi BNS (<i>Batu Night Spectacular</i>).....	44
4.1.3 Ruang Lingkup Kegiatan / Usaha Perumahan.....	44
4.1.4 Implementasi Kualitas Layanan Jasa di BNS (<i>Batu Night Spectacular</i>)	52
4.1.5 Paparan data Hasil Wawancara Dan Observasi di BNS (<i>Batu Night Spectacular</i>) Persepsi Konsumen	56
4.2 Pembahasan Data Hasil Penelitian.....	63
BAB III : PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BNS (Batu Night Spectacular).....	44
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Tempat Wisata di Kota Batu	5
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekaang	13
Tabel 4.1: Macam-Macam Wahana Di BNS	44
Tabel 4.2 : Harga Tiket Masuk	44

ABSTRACT

Title: "Implementation of Quality Services to Increase Customer Satisfaction
(Studies in Batu Night Spectacular (BNS))"
Supervisor : Irmayanti Hasan, ST., MM
Keywords : Quality Services and Consumer Satisfaction

Companies that fail to satisfy his ministry will face complex problems. Generally dissatisfied customers will express negative experiences with others and you can imagine how big the losses from the failure of satisfying customers. Therefore, every service company shall plan, organize, implement, and control the quality system in such a way, so that the service can satisfy its customers. The purpose of this study was to determine the application of service quality and customer satisfaction, as well as to determine the quality service and customer satisfaction in Batu Night Spectacular (BNS)

Research is qualitative research. In qualitative research, which became an instrument or tool is the researcher's own research. Therefore, researchers should also be validated as an instrument of how far qualitative researchers are ready to conduct further research went into the field type of data used in support discussion conducted in this study Adala Primary data is data obtained by direct interviews with stakeholders and field observations and Secondary Data is organizational structure, vision, mission, corporate documents and other records.

From the results of the implementation of service quality research in Batu Night Spectacular (BNS), which consists of the quality of care has been implemented by BNS (Batu Night Spectacular) has implemented the five dimensions of service tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of the five dimensions have been properly implemented according to the standards used by BNS (Batu Night Spectacular). Of standards that have been applied it has given satisfaction to the customer but there is still a bit lacking in terms of tangible, ie in terms of space or parking area provided less extensive, and related socialization travel insurance in place is not good, but the consumers are satisfied by all services given by BNS (Batu Night Spectacular).

ABSTRAK

Husni, 2013 SKRIPSI. Judul; “Implementasi Kualitas Layanan Jasa Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (*Studi Pada Batu Night Spectacular (BNS)*)”

Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM

Kata Kunci : Kualitas Layanan Jasa dan Kepuasan Konsumen

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen, serta Untuk mengetahui kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen Di Batu *Night Spectacular* (BNS)

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Jenis data yang digunakan dalam pendukung pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Data Primer adalah data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung dengan pihak terkait dan observasi lapangan dan Data Sekunder adalah struktur organisasi, visi, misi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lainnya.

Dari hasil penelitian implementasi kualitas layanan jasa di Batu *Night Spectacular* (BNS) yang terdiri dari Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*) telah menerapkan Lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dari lima dimensi tersebut telah diterapkan dengan baik sesuai standar yang digunakan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*). Dari standar yang telah diterapkan itu sudah memberikan kepuasan terhadap konsumen tetapi masih ada sedikit kekurangan dari segi *tangible*, yaitu dari segi tempat atau lahan parkir yang disediakan kurang luas, dan sosialisasi terkait asuransi di tempat wisata kurang baik, namun para konsumen sudah terpuaskan oleh semua pelayanan yang diberikan oleh BNS (*Batu Night Spectacular*).

مستلخص البحث

محمد حسني عين النجيب، 2013 م، "تنفيذ جودة الخدمات لإرتفاع إقناع المستهلك (دراسات في باتو الليلة المذهلة (BNS))". المشرفة: إرماياني حسن الماجستير، الكلمة الرئيسية: جودة الخدمة وإقناع المستهلك.

الشركات التي لا ينجح في إقناع المستهلك سوف تواجه في مشكلات العديدة. وفي العادية، إذا كان مستهلك لا يشعرون بالإقناع فسوف يعبرون خبراتهم السلبي إلى الآخر، ونستطيع أن نَحِيل ما أكبر الخسر على فشل إقناع المستهلك. لذلك، وجب على كل الشركات الخدمة في إعداد وتنظيم وتنفيذ وزمام منهج الكيفية. لذا يقنع المستهلك. وأهداف هذا البحث الجامعي هو لمعرفة جودة الخدمة وإقناع المستهلك في باتو الليلة المذهلة (BNS).

ولكون هذا البحث يستخدم الباحثة مدخلا كيفيا، فصار الباحث هو نفسه أداة جمع البيانات ووسيلتها. وجمع البيانات، يستند الباحث على طريقة المقابلة وطريقة الملاحظة وطريقة الوثائقية وهي تقنية أو طريقة جمع البيانات أو المعلومات خلال الفهم الدقيق.

ومن نتيجة البحث التي حصلها الباحث في هذا البحث هي أن تنفيذ جودة الخدمات في باتو الليلة المذهلة (BNS) قد طبق خمس مقاييس الخدمات وهم الملموسية والثقة والإستجابة والتأكدات والتعاطف. من ذلك خمس المقاييس مطابق بالمعايير التي استخدم بالباتو الليلة المذهلة (BNS) ويعطي الإقناع للمستهلك، ولكن هناك نقصان من جهة الملموسية، وهو في مكان الموكف السيارة و الضمان الإجتماعي.