

**ANALISIS KUALITAS PELATIHAN TERHADAP  
KEPUASAN PESERTA PELATIHAN  
KEGAWATDARURATAN DENGAN METODE  
*SERVQUAL* DI PT. GADAR MEDIK INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Rahmat Al Hafizh**

**201510325105**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan  
Pelatihan Kegawatdaruratan Dengan Metode  
*SERVQUAL* Di PT. Gadar Medik Indonesia

Nama Mahasiswa : Rahmat Al Hafizh

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325105

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 29 Juli 2019

MENYETUJUI,  
Pembimbing



Supardi., ST., MM.

NIDN: 0403047601



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Kegawatdaruratan Dengan Metode SERVQUAL Di PT Gadar Medik Indonesia

Nama : Rahmat Al Hafizh

NPM : 201510325105

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

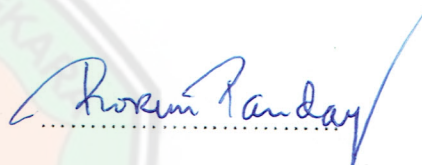
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2019

Jakarta, 29 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, MM.,MT

NIDN : 0425025801



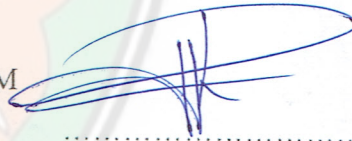
Penguji I : Supardi, ST.,MM

NIDN : 0403047601



Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, SE.,MM

NIDN : 0309048102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal, SE.,MM

NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, SE.,MM

NIDN : 0316066201

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan Ijinnya, serta atas segala Limpahan rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Kegawatdaruratan Dengan Metode Servqual Di PT. Gadar Medik Indonesia”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, do’a serta semangat yang begitu berarti. Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhyangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE., MM sebagai Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Adlin Nazli Lubis., MM sebagai Dosen Perwalian Akademik kami di kelas Semester 8. B2 atas support serta dukungannya.
5. Bapak Supardi ST., MM selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan arahan, nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Masudik, EMT – P.,M.Kes selaku Direktur PT Gadar Medik Indonesia yang telah memberikan arahan, nasihat, serta semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap dosen pengajar yang telah memberi ilmu yang begitu berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga dan teman-teman penulis, yang telah mendo’akan, membantu serta memberi dukungan dan kasih sayang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat

Jakarta, 31 Juli 2019

Rahmat Al Hafizh

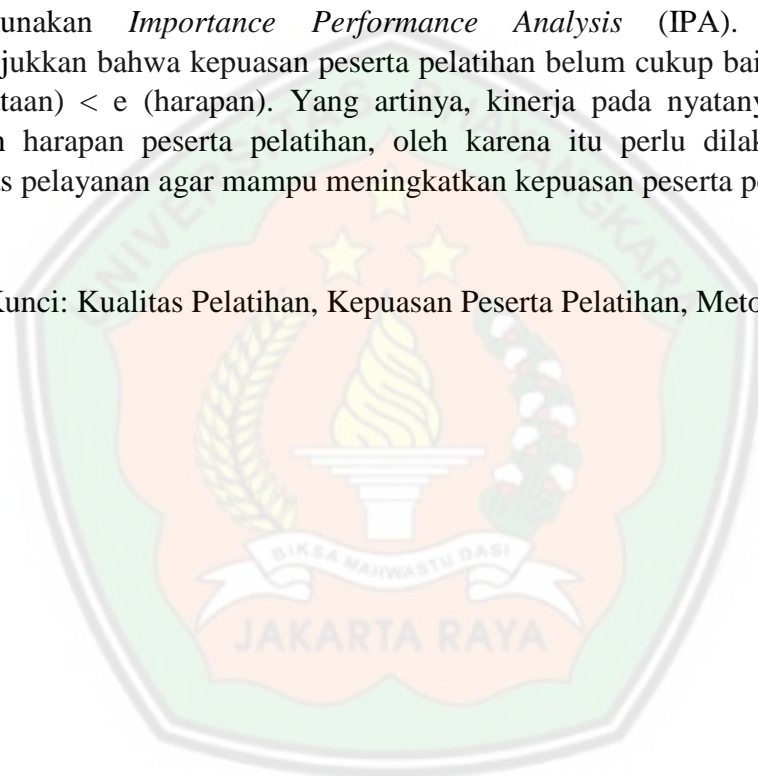
v

## ABSTRAK

**Rahmat Al Hafizh, 201510325105.** Analisis Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Kegawatdaruratan Dengan Metode *SERVQUAL* Di PT. Gadar Medik Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelatihan terhadap kepuasan peserta pelatihan kegawatdaruratan di PT. Gadar Medik Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *SERVQUAL* dengan jenis penelitian menggunakan Deskriptif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi dan wawancara. Data yang di dapatkan berasal dari data sekunder. Untuk menganalisis, metode yang digunakan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan peserta pelatihan belum cukup baik, karena nilai  $p$  (kenyataan)  $<$   $e$  (harapan). Yang artinya, kinerja pada nyatanya belum sesuai dengan harapan peserta pelatihan, oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan agar mampu meningkatkan kepuasan peserta pelatihan

Kata Kunci: Kualitas Pelatihan, Kepuasan Peserta Pelatihan, Metode *SERVQUAL*





## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Kegawatdaruratan Dengan Metode Servqual Di PT. Gadar Medik Indonesia ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta 02 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,



Rahmat Al Hafizh  
201510325105

## ABSTRACT

**Rahmat Al Hafizh, 201510325105.** *Training Quality Analysis of Participants in Emergency Training Satisfaction with SERVQUAL Method at PT. Gadar Medik Indonesia*

*This study aims to analyze the quality of training to the satisfaction of emergency training participants at PT. Gadar Medik Indonesia. The method used in this research is SERVQUAL with the type of research using Descriptive Quantitative. Data collection techniques are carried out using observation and interviews. The data obtained comes from secondary data. To analyze, the method used uses Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis show that the training participants' satisfaction is not good enough, because the value of  $p$  (reality)  $< e$  (expectation). Which means, the performance in fact is not in line with the expectations of the training participants, therefore it is necessary to improve the quality of services in order to be able to increase the satisfaction of trainees*

*Keywords: Quality of Training, Training Participant Satisfaction, SERVQUAL Method*



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ASBTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTART TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.    Manfaat Teoritis .....	10
2.    Manfaat Praktis .....	11
1.5 Batasan Masalah.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Deskripsi Teori.....	13
2.2 Konsep Manajemen Operasi .....	13
2.3    Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa .....	14
2.3.1    Definisi Jasa.....	14
2.3.2    Karakteristik Jasa.....	15
2.4    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.6 Kualitas Pelayanan .....	18
2.7 SERVQUAL .....	20
2.8 Penelitian Terdahulu .....	24



2.9	Variabel Penelitian .....	26
2.9.1	Variabel Bebas (X) .....	26
2.9.2	Variabel Terikat (Y).....	26
2.10	Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
2.11	Kerangka Berfikir.....	29
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.1.1	Tempat dan waktu penelitian .....	30
3.1.2	Metode Penelitian.....	31
3.2	Tahapan Penelitian .....	32
3.3	Persiapan Peneliti .....	32
3.4	Populasi dan Sampel .....	32
3.5	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7.1	Observasi.....	34
3.7.2	Studi Pustaka.....	34
3.7.3	Teknik Dokumentasi .....	34
3.8	Metode Analisis Data .....	34
3.8.1	Uji Instrumen .....	35
3.9	Perhitungan SERVQUAL .....	36
3.9.1	Penentuan Gap .....	36
3.9.2	Importance Performance Analysis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
4.2	Pelaksanaan Penelitian .....	38
4.3	Analisis Deskriptif .....	39
4.3.1	Karakteristik Responden .....	39
4.4	Hasil Penelitian .....	40

4.4.1 Uji Instrumen .....	40
4.5 Analisis Butir GapButir Pertanyaan Kuisisioner .....	57
4.6 Analysis Performance Important Matrix.....	66
4.6.1 Kuadran A .....	66
4.6.2 Kuadaan B .....	67
4.6.3 Kuadran C .....	67
4.6.4 Kuadran D .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Implikasi Manajerial .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 1.1 Evaluasi Pelatihan terhadap Persepsi/kenyataan Instruktur dan panitia.....	3
2. Tabel 1.2 Evaluasi Pelatihan harapan terhadap Instruktur dan panitia	6
3. Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	24
4. Tabel 3.1 Tempat Penelitian .....	30
5. Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	31
6. Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	39
7. Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	39
8. Tabel 4.3 Responden berdasarkan keterangan bekerja .....	40
9. Tabel 4.4 Item kinerja pelayanan pelatihan valid.....	41
10. Tabel 4.5 Uji Validitas Y Kepuasan Peserta Pelatihan .....	42
11. Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Pelatihan .....	43
12. Tabel 4.7 Item Kinerja Pelayanan Pelatihan Valid .....	43
13. Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan Pelatihan .....	44
14. Tabel 4.9 Item Harapan Peserta Pelatihan Valid.....	45
15. Tabel 4.10 Data Hasil Pernyataan .....	46
16. Tabel 4.11 Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelatihan kegawatdaruratan terhadap dimensi berwujud ( <i>tangible</i> ).....	48
17. Tabel 4.12 Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelatihan kegawatdaruratan terhadap dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) .....	49
18. Tabel 4.13 Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelatihan kegawatdaruratan terhadap dimensi ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ).....	50
19. Tabel 4.14 Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelatihan kegawatdaruratan terhadap dimensi jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> )52	
20. Tabel 4.15 Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelatihan kegawatdaruratan terhadap dimensi empati ( <i>emphaty</i> ).....	53
21. Tabel 4.16 Nilai rata-rata tiap dimensi SERVQUAL .....	54
22. Tabel 4.17 Perhitungan pemetaan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta berdasarkan kualitas layanan.....	55

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Diagram kesenjangan yang diharapkan konsumen .....	20
2. Gambar 2.2 Matrix Importance Performance Analysis .....	23
3. Gambar 2.3 Kerangka Berfikir .....	29
4. Gambar 3.1 Matrix Importance Performance Analysis .....	37
5. Gambar 4.1 Grafik tiap – tiap dimensi SERVQUAL .....	54
6. Gambar 4.2 Performance Analysis Importance Matrix .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Plagiarisme
2. Uji Referensi
3. Tabulasi
4. Hasil Uji Instrumen
5. Hasil Uji Hipotesis
6. Tabel r
7. Hasil Uji Plagiarisme BAB I
8. Hasil Uji Plagiarisme BAB IV
9. Hasil Uji Plagiarisme BAB V

