

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir tepat pada waktunya.

Laporan Tugas Akhir yang berjudul “*PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP FASILITAS PADA PUSAT KEBUGARAN CELEBRITY FITNESS LIPPO KARAWACIDENGAN MENGGUNAKAN MODEL KANO*” ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri Satu Universitas Pelita Harapan.

Dengan selesainya laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, doa, dan dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

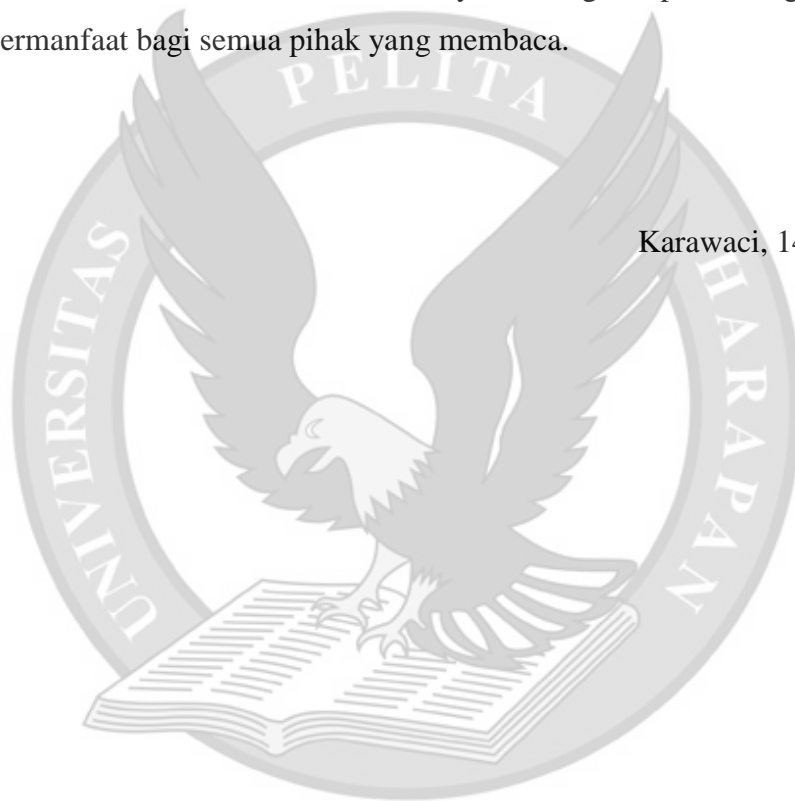
1. Bapak Laurence, MT selaku Ketua Jurusan Teknik Industri dan koordinator Tugas Akhir atas bimbingan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
2. Ibu Helena J. Kristina, MT, selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc, selaku dosen pembimbing atas bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama proses belajar di Universitas Pelita Harapan.
5. Kedua orang tua dan ketiga kakak atas doa dan dukungan yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Ko Albert Andreas Teknik Industri angkatan 2003 yang telah membantu memberikan tutor dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Teman-teman Teknik Industri yang telah membantu proses berjalannya Penulisan Tugas Akhir.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas bantuan-bantuan yang telah diberikan dalam penyelesaian laporan ini.

Akhir kata, penulis menyadari dengan keterbatasan yang ada, Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran dari para pembaca sangat penulis harapkan. Apabila dalam Laporan Tugas Akhir ini terdapat kesalahan dan kekurangan ataupun kata-kata yang kurang berkenan di hati, penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Karawaci, 14 Januari 2013

Penulis



DAFTAR ISI

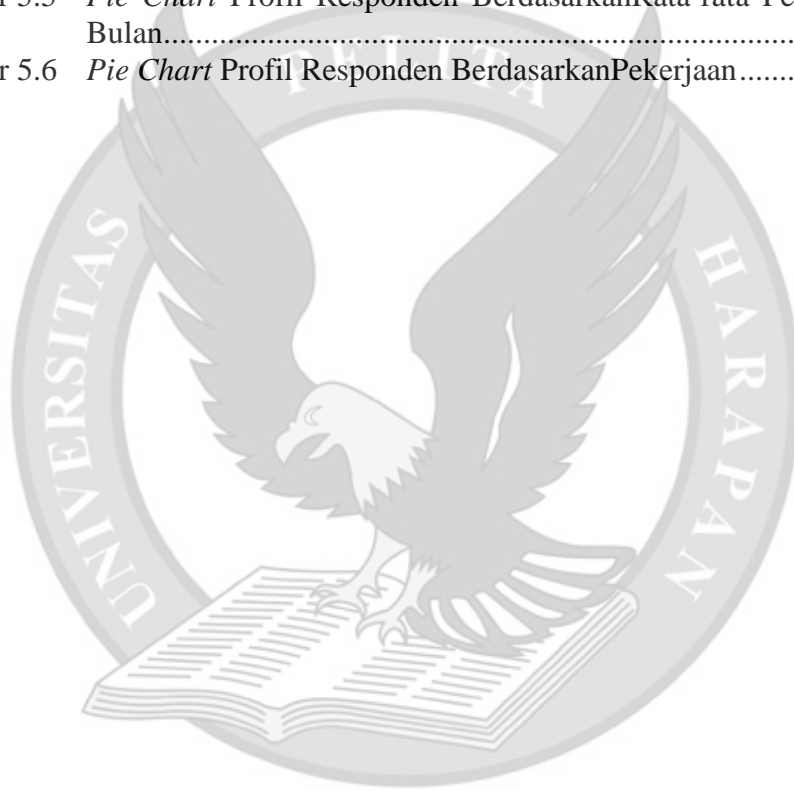
halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Pokok Permasalahan	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Konsumen	5
2.1.1 Manfaat Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Loyalitas Pelanggan	8
2.3 Pelayanan (<i>Service</i>).....	9
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>service</i>).....	9
2.4 Jasa	10
2.4.1 Kualitas Jasa.....	11
2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.5 <i>Kano Model Analysis</i>	14
2.6 Pengukuran Sampel dengan Rumus Slovin	18
2.7 Uji Validitas	19
2.8 Uji Reliabilitas	20
2.9 Pra-Kuesioner	21
2.10 Kuesioner Inti (Kuesioner Sebenarnya).....	23
2.11 Penentuan Kategori Utama Suatu Variabel	25
2.12 <i>Customer Satisfaction coefficient (CS coefficient)</i>	26
2.13 Pengutamaan Variabel	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	29
3.2 Identifikasi Masalah	29

3.3	Penetapan Tujuan Penelitian	30
3.4	Studi Pustaka	30
3.5	Metode <i>Kano Model Analysis</i>	30
3.6	Analisis Data dan Pembahasan	35
3.7	Langkah Perbaikan.....	36
3.8	Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Sejarah Perusahaan	38
4.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.2.1	<i>Celebrity Fitness</i> di Indonesia	39
4.2.2	<i>Celebrity Fitness</i> di Malaysia.....	40
4.2.3	<i>Celebrity Fitness</i> di Singapura	41
4.2.4	<i>Celebrity Fitness</i> di India	41
4.3	Fasilitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	42
4.4	Layout <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	45
4.5	Penentuan Variabel	48
4.6	Jumlah Sampel.....	51
4.7	Profil Konsumen <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	52
4.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.9	Pemetaan Variabel dan Penentuan Kategori Utama pada Variabel	55
4.10	<i>Customer Satisfaction coefficient (CS coefficient)</i>	57
4.11	Kuesioner Tingkat Kualitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci ...	57
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1	Analisis Data.....	60
5.1.1	Penentuan Variabel Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	60
5.1.2	Profil Responden	63
5.1.3	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	70
5.1.4	Pemetaan Variabel.....	72
5.1.5	Analisis <i>Customer Satisfaction coefficient (CS coefficient)</i>	74
5.1.6	Analisis Kuesioner Tingkat Kualitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci.....	78
5.2	Pembahasan.....	80
5.2.1	Pengutamaan Variabel	80
5.2.2	Langkah Perbaikan Pada <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	82
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 2.2 Diagram <i>Kano Model Analysis</i>	16
Gambar 3.1 Flow Chart Metode Penelitian.....	37
Gambar 5.1 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 5.2 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 5.3 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	66
Gambar 5.4 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Gambar 5.5 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan.....	68
Gambar 5.6 <i>Pie Chart</i> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Skala dan Poin Tingkat Kepentingan	22
Tabel 2.2 Contoh Kuesioner Inti	23
Tabel 2.3 Matrix <i>Kano Model Analysis</i>	24
Tabel 2.4 Contoh Tabel Hasil	25
Tabel 2.5 Contoh Penentuan Kategori Utama Suatu Variabel	26
Tabel 2.6 Contoh Perhitungan <i>CS coefficient</i>	27
Tabel 2.7 Contoh Pengutamaan Variabel Berdasarkan Kategori dan Nilai <i>Extent of Dissatisfaction</i>	28
Tabel 3.1 Pengelompokan Indikator-indikator Dari Setiap Dimensi <i>Servqual</i>	31
Tabel 4.1 Nama-nama Mesin Pada <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci, Serta Keterangan Bagian Yang Dilatih	42
Tabel 4.2 Contoh Perhitungan Tingkat Kepentingan Variabel	50
Tabel 4.3 Profil Responden	52
Tabel 4.4 Contoh Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.5 Contoh Tabel Pemetaan Variabel	55
Tabel 4.6 Contoh Penentuan Kategori Variabel	56
Tabel 4.7 Contoh Perhitungan <i>CS coefficient</i>	57
Tabel 4.8 Perhitungan Kuesioner Tingkat Kualitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	58
Tabel 5.1 Hasil Pemetaan Variabel	72
Tabel 5.2 <i>CS coefficient</i> untuk Variabel dengan kategori <i>Attractive</i>	75
Tabel 5.3 <i>CS coefficient</i> untuk Variabel dengan kategori <i>Indifferent</i>	75
Tabel 5.4 <i>CS coefficient</i> untuk Variabel dengan kategori <i>One-Dimensional</i>	76
Tabel 5.5 Hasil Kuesioner Tingkat Kualitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	78
Tabel 5.6 Pengutamaan Variabel	81
Tabel 5.7 Pengutamaan Variabel Berdasarkan Tingkat Kualitas	83
Tabel 5.8 Variabel-variabel yang Perlu Diperbaiki Berdasarkan Pengutamaan dan Tingkat Kualitas <i>Celebrity Fitness</i> Lippo Karawaci	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	KUESIONER PENDAHULUAN
Lampiran B	TABEL HASIL PRA-KUESIONER
Lampiran C	TABEL TINGKAT KEPENTINGAN VARIABEL
Lampiran D	KUESIONER INTI
Lampiran E	TABEL HASIL PROFIL RESPONDEN
Lampiran F	TABEL HASIL KUESIONER INTI
Lampiran G	TABEL r
Lampiran H	UJI VALIDITAS TAHAP
Lampiran I	PEMETAAN VARIABEL
Lampiran J	TABEL PENENTUAN KATEGORI UTAMA
Lampiran K	KUESIONER TINGKAT KUALITAS <i>CELEBIRY FITNESS</i> LIPPO KARAWACI
Lampiran L	HASIL KUESIONER TINGKAT KUALITAS

