

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Efektivitas Sistem Pelayanan Wahana Permainan di Jawa Timur Park I dengan Menggunakan *Overall Service Effectiveness*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

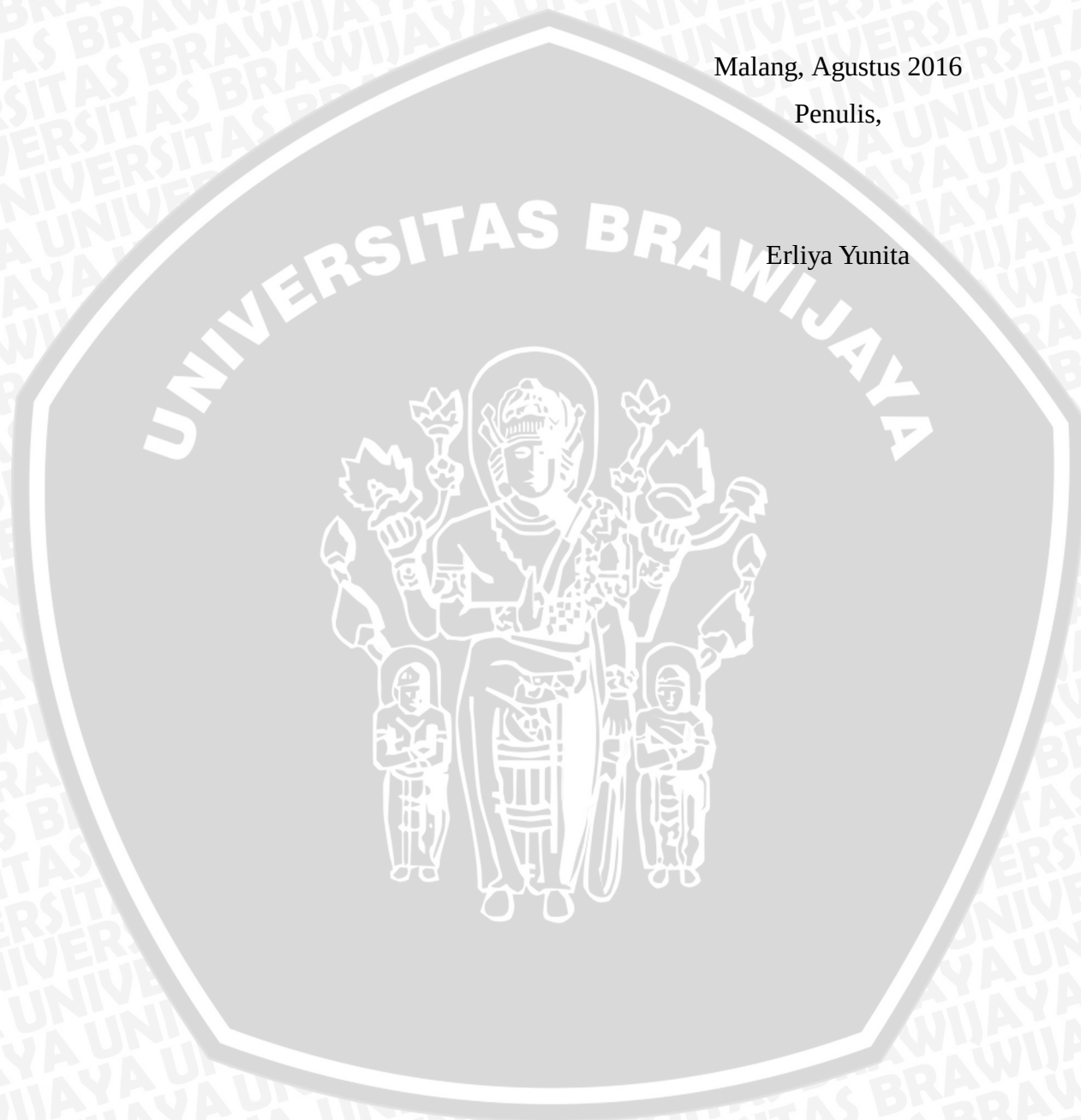
1. Allah SWT, yang atas izin-Nya dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian, dan penulisan skripsi dengan lancar.
2. Kedua orang tua penulis serta keluarga, yang selalu memberikan doa menyertai setiap langkah penulis untuk menyelesaikan segala tugas dan mewujudkan cita-cita penulis.
3. Bapak Ishardita Pambudi Tama, ST., MT., Ph.D. selaku ketua jurusan teknik industri serta Bapak dan Ibu dosen yang senantiasa membimbing penulis selama perkuliahan.
4. Bapak Oyong Novareza, ST., MT., Ph.D. dan Bapak Remba Yanuar Efranto, ST., MT. selaku dosen pembimbing 1 dan pembimbing 2 skripsi. Terimakasih telah banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan masukan kepada penulis untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Nasir Widha Setyanto, ST., MT., Ibu Rahmi Yuniarti, ST., MT., dan Bapak Yudhi Surya Irawan, ST., M.Eng. selaku dosen penguji skripsi. Terimakasih atas kesediaan untuk menjadi dosen penguji penulis.
6. Bapak Ihwan Hamdala, ST., MT. selaku dosen pembimbing akademik penulis. Terima kasih telah membantu dan membimbing penulis dalam menjalani perkuliahan.
7. Terimakasih kepada pihak Jawa Timur Park 1, khususnya Ibu Nur Asmeidarani yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian di Jawa Timur Park 1 serta Bapak Joko yang senantiasa membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat yang selalu mendampingi dalam keadaan apapun, Hanggarjito, Dira, Rumbay, Faridha, Fasya, Eliana, dan Nia. Terimakasih untuk kesediannya menemani, memberikan semangat dan masukan dalam pengerjaan skripsi ini maupun di dalam perkuliahan.
9. Teman-teman mahasiswa Teknik Industri yang saling memotivasi dan memberikan semangat. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sampai saat ini. Penulis menyadari skripsi ini tentu masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk membangun agar lebih baik lagi. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca. Amin.

Malang, Agustus 2016

Penulis,

Erliya Yunita



DAFTAR ISI

PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Batasan Masalah.....	4
1.7 Asumsi-Asumsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 <i>Total Productive Maintenance</i>	8
2.3 Perawatan	9
2.3.1 Pengertian Perawatan.....	9
2.3.2 Tujuan Perawatan.....	9
2.3.3 Macam-Macam Perawatan.....	10
2.4 Kualitas Pelayanan	11
2.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.5.3 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
2.6 Model SERVQUAL	15
2.7 <i>Overall Equipment Effectiveness</i>	16
2.8 <i>Overall Service Effectiveness</i>	17
2.9 Penelitian Deskriptif.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Langkah-Langkah Penelitian	19
3.3.1 Tahap Pendahuluan	19
3.3.2 Tahap Pengumpulan Data	20
3.3.3 Tahap Pengolahan Data.....	21
3.3.4 Tahap Analisis dan Pembahasan	21
3.3.5 Tahap Kesimpulan	22
3.4 Diagram Alir Penelitian	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	25
4.1.1 Sejarah Perusahaan	25
4.1.2 Badan Usaha dan Bidang Usaha	26
4.1.3 Organisasi dan Manajemen.....	26
4.1.4 Proses Bisnis dan Tata Letak Fasilitas	28
4.1.5 Manajemen Personalia.....	29
4.2 Penyajian Data	30
4.2.1 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
4.2.2 Wahana Permainan.....	31
4.2.3 Gambaran Umum Responden.....	34
4.2.4 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	35
4.2.5 Performansi Wahana Permainan	36
4.3 Pengolahan Data	37
4.3.1 <i>Availability Ratio</i>	37
4.3.2 <i>Performance Ratio</i>	38
4.3.3 <i>Quality Ratio</i>	40
4.3.4 <i>Overall Service Effectiveness</i>	44
4.4 Analisa dan Pembahasan.....	46
4.4.1 <i>Overall Service Effectiveness</i>	46
4.4.2 <i>Three Major Losses</i>	54
4.4.3 Rekomendasi Perbaikan.....	58
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini	2
Tabel 2.2	Atribut dan Dimensi Model SERVQUAL	15
Tabel 4.1	Wahana Permainan Jawa Timur Park I	32
Tabel 4.2	Usia Responden	34
Tabel 4.3	Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.4	Persentase Kepuasan Pengunjung	35
Tabel 4.5	Performansi Wahana Permainan	37
Tabel 4.6	<i>Availability Ratio</i> Wahana Permainan	38
Tabel 4.7	Jumlah Operasi Maksimal Wahana Permainan dalam 1 Hari	39
Tabel 4.8	<i>Performance Ratio</i> Wahana Permainan	39
Tabel 4.9	<i>Quality Ratio</i> Wahana Permainan	40
Tabel 4.10	Atribut Dimensi <i>Tangible</i> Wahana Permainan	41
Tabel 4.11	Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	41
Tabel 4.12	Atribut Dimensi <i>Reliable</i> Wahana Permainan	42
Tabel 4.13	Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi <i>Reliable</i>	42
Tabel 4.14	Atribut Dimensi <i>Responsiveness</i> Wahana Permainan	42
Tabel 4.15	Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 4.16	Atribut Dimensi <i>Assurance</i> Wahana Permainan	43
Tabel 4.17	Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	43
Tabel 4.18	Atribut Dimensi <i>Empathy</i> Wahana Permainan	44
Tabel 4.19	Kepuasan Pengunjung Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	44
Tabel 4.20	<i>Overall Service Effectiveness</i> (OSE) Wahana Permainan	45

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persentase <i>Downtime</i> Mesin Permainan JTP I Periode Maret 2015 – Februari 2016	2
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Jawa Timur Park I.....	27
Gambar 4.2	Proses Bisnis Jawa Timur Park I.....	29
Gambar 4.3	Sebaran Tingkat Pendidikan Karyawan Jawa Timur Park I.....	30
Gambar 4.4	OSE <i>Ratio</i> Wahana Permainan.....	45
Gambar 4.5	Nilai Rata-Rata Ketiga Aspek OSE	46
Gambar 4.6	<i>Overall Service Effectiveness</i> (OSE) Wahana Permainan.....	46
Gambar 4.7	<i>Availabilty Ratio</i> Wahana Permainan.....	47
Gambar 4.8	<i>Performance Ratio</i> Wahana Permainan	48
Gambar 4.9	<i>Quality Ratio</i> Wahana Permainan	49
Gambar 4.10	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	49
Gambar 4.11	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi <i>Reliable</i>	50
Gambar 4.12	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Gambar 4.13	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	52
Gambar 4.14	Tingkat Kepuasan Pengunjung terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	53
Gambar 4.15	Rata-Rata Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa.....	54
Gambar 4.16	<i>Fishbone Diagram</i> untuk <i>Downtime Losses</i>	55
Gambar 4.17	<i>Fishbone Diagram</i> untuk <i>Operational Losses</i>	57
Gambar 4.18	<i>Fishbone Diagram</i> untuk <i>Quality Loss</i>	57

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tata Letak Fasilitas Jawa Timur Park I.....	67
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	70
Lampiran 3	Rekap Hasil Kuesioner	74
Lampiran 4	Performansi Harian Wahana Permainan	83



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

