

**ANALISIS *SERVQUAL*-AHP
PADA LABORATORIUM TERPADU UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



diajukan oleh

Wahyu Lukiyanto

05660021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kepada

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UIN SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2011



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : 1 Bandel Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Wahyu Lukiyanto

NIM : 05660021

Judul Skripsi : Analisis Servqual-AHP pada Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, September 2011

Pembimbing II

Tutik Fariyah, S.T
Nip. 19800706-200501-2-007

Pembimbing I

Siti Husna AINU Syukri, M.T
Nip. 19761127-200604-2-001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2019/2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Servqual-AHP pada Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wahyu Lukiyanto

NIM : 05660021

Telah dimunaqasyahkan pada : 3 Oktober 2011

Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna Anu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Cahyono Sigit Pramudyo, M.T
NIP.19801025 200604 1 001

Penguji II

Yandra Rahadian Perdana, M.T
NIP. 19811025 200912 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
Yogyakarta, 26 Oktober 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi
Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 september 2011



Wahyu Lukiyanto

NIM. 05660021

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS *SERVQUAL*-AHP PADA LABORATORIUM TERPADU UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA" ini setelah melalui serangkaian proses yang panjang dan berat. Maksud dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak, ibu, dan adik-adiku tercinta yang selalu mendoakan, menyayangi dan memberikan kepercayaan 100% dalam setiap langkahku.
2. Bp. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D selaku dekan Fakultas Sains dan Teknologi
3. Bp. Muchammad Abrori, S.Si., M.Kom., selaku penasehat akademik Teknik Industri angkatan 2005
4. Bp. Arya Wirabhuana, S.T., M.Sc., selaku ketua program studi Teknik Industri

5. Ibu Siti Husna AINU SYUKRI, M.T., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Tutik Fariyah, S.T selaku dosen pembimbing II yang dengan ikhlas dan sabar meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bp. Dr. M Djafar Lutfhi, M.Si selaku direktur laboratorium UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan bapak Cahyono Sigit P., M.T, selaku wakil direktur, penulis mengucapkan terimakasih atas izinnya untuk mengadakan penelitian di laboratorium.
7. Teman – teman Teknik Industri UIN-SUKA angkatan 2005 Sagi, Mirwan, Emmy, Fitri, Azis, Febri, Fafa, Hasti, Ale, Dabe, Afif dan yang lainnya yang belum disebutkan, terima kasih ya atas dukungan kalian
8. Teman – teman Teknik Industri UIN SUKA angkatan 2006, 2007, 2008 terima kasih atas support kalian selama penyusunan laporan ini
9. Keluarga besar H. Asrori terima kasih atas *support* dan bantuannya selama pengerjaan laporan ini
10. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Kepada semua pihak tersebut, semoga mendapat balasan dan ridho dari Allah SWT atas segala bantuan, bimbingan, serta doa yang diberikan kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak terdapat keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya, harapan penulis dari

skripsi ini dapat memberikan inspirasi, manfaat dan sumbangan bagi semua pihak. Amin-Amin ya robbal ‘alamin.

Yogyakarta, September 2011

Penulis

Wahyu Lukiyanto

(NIM : 05660021)



Halaman Motto

Hidup adalah sebuah perjuangan

Berkin dengan apa yang kamu kerjakan dan bangga dengan hasil kerjamu

"Your life is your choice, so choose your path according to your heart now!"



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Halaman Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan Kepada:

Bapak & Ibu tercinta (Hariyadi & Tukiyah)

Adek - adek ku yang saya banggakan (Yunus Affandi dan Adek Surya Ade Tama)

Teman - teman kuliah dan teman - teman facebook yang selalu memberi semangat



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Motto	viii
Halaman Persembahan.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Rumus.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Abstrak	xviii
Abstract	xix
Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Keaslian Penelitian	5

Bab II. Tinjauan Pustaka	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Kualitas Jasa	8
2.2.2. Proses, Jasa, Pelayanan	11
2.2.3. Mempertahankan Pelanggan	12
2.2.4. Servqual	14
2.2.5. Kepuasan Pelanggan	15
2.2.6. AHP	16
a) Kelebihan AHP	16
b) Kelemahan AHP	17
c) Struktur Hirarki	17
d) Tahapan AHP	18
e) Indeks Konsistensi	20
2.2.7. Laboratorium	21
Bab III. Metodologi Penelitian	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian	26
3.3. Variabel Penelitian	26
3.3.1. Operasional Penelitian	27
3.4. Metode Pengolahan Data	28
3.5. Diagram Alir Penelitian	29
3.6. Identifikasi dan Pemecahan Masalah	30

3.6.1. Formulasi Masalah	30
3.6.2. Perumusan Masalah	31
3.6.3. Tujuan Penelitian	31
3.6.4. Tinjauan Pustaka	31
3.7. Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
3.7.1. Penentuan <i>Sample</i>	32
3.7.2. Penyusunan Kuisisioner	32
3.7.3. Pendistribusian Kuisisioner	33
3.7.4. Uji Kelayakan	34
3.7.4.1. Uji Validitas	34
3.7.4.2. Uji Reliabilitas	35
3.8. Analisa Data	36
3.9. Kesimpulan	36
Bab IV. Hasil Penelitian	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Profil Laboratorium	37
4.1.2. Struktur Organisasi	39
4.1.3. Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
1. Kecukupan Data	40
2. Reliabilitas	40
3. Validitas	41
4. AHP	43
5. <i>Un-Weighted Servqual</i>	46

6. Nilai Gap.....	47
7. Nilai Kualitas	47
8. Servqual Terbobot.....	48
Bab V. Analisa dan Pembahasan.....	50
5.1. AHP	50
5.2. Servqual	53
5.3. Nilai Gap	59
5.4. Nilai Kualitas.....	60
5.5. Servqual Terbobot	60
5.6. Usulan Dalam Tindakan dan Perbaikan.....	66
Bab VI. Kesimpulan dan Saran	67
6.1. Kesimpulan	67
6.2. Saran	67
Daftar Pustaka	69
Daftar Lampiran.....	71

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar tabel

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian -Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2. Skala Tingkat Perbandingan Kepentingan Suatu Elemen	20
Tabel 2.3. Nilai Indeks Random.....	21
Tabel 3.1. Indikator Kuesioner	28
Tabel 4.1. Uji Reliabilitas Dimensi <i>Servqual</i>	41
Tabel 4.2. Uji Validitas Per Item.....	42
Tabel 4.3. Bobot Dimensi <i>Servqual</i>	44
Tabel 4.4. Bobot Dimensi <i>Tangible</i>	44
Tabel 4.5. Bobot Dimensi <i>Reliability</i>	44
Tabel 4.6. Bobot Dimensi <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.7. Bobot Dimensi <i>Assurance</i>	45
Tabel 4.8. Bobot Dimensi <i>Empathy</i>	45
Tabel 4.9. Nilai <i>Servqual</i>	46
Tabel 4.10. Nilai Gap Dimensi <i>Servqual</i>	47
Tabel 4.11. Nilai Kualitas	48
Tabel 4.12. Nilai <i>Servqual</i> Terbobot	49

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Dua Perspektif Kualitas	10
Gambar 2.2. Proses Jasa.....	11
Gambar 2.3. Model Kualitas Jasa (Gap Model).....	15
Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian.....	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Laboratorium.....	39
Gambar 4.2 Struktur AHP	43

Daftar Rumus

Rumus (1) Rumus Kualitas	9
Rumus (2) Rumus CI	20
Rumus (3) Rumus CR.....	21
Rumus (4) Rumus slovin.....	34
Rumus (5) Rumus <i>Alpha Cronbach</i>	36



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar Lampiran

Lampiran (1) Kuesioner <i>Servqual</i>	72
Lampiran (2) Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	77
Lampiran (3) Reliabilitas dan Validitas Kuesioner	82
Lampiran (4) Pengolahan AHP	86
Lampiran (5) Rincian Kuesioner <i>Servqual</i>	91
Lampiran (6) 5 Tingkat Kepentingan Menurut <i>Expert</i>	93
Lampiran (7) Penjabaran Struktur Organisasi.....	95
Lampiran (8) Usulan Dalam Tindakan Perbaikan.....	97

**Analisis Servqual-AHP
Pada Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta**

Wahyu Lukiyanto
05660021

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Laboratorium merupakan salah satu dari industri pelayanan jasa yang diperuntukkan bagi mahasiswa di perguruan tinggi, disamping itu laboratorium juga merupakan suatu pembelajaran yang mengutamakan kemampuan skill, jika diorganisasikan dengan baik maka akan dapat membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan dalam mencapai tujuan pendidikannya. Hal ini disadari pula oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga, suatu jasa pelayanan mahasiswa atau public yang memberikan jasa pelayanan mahasiswa dan pelayanan public lainnya. Laboratorium ini dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa pengguna jasa laboratorium. Laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga ini juga perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen, baik berupa fasilitas, prosedur, maupun perilaku para karyawan. Hal ini perlu dilakukan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga tersebut.

Maka untuk mengukur itu semua dilakukan pengukuran pada kualitas pelayanan laboratorium yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dimana digunakan metode analisa SERVQUAL dan SERVQUAL-AHP dalam menganalisa kualitas pelayanan laboratorium. Dari penelitian ini dihasilkan bahwa dimensi yang memiliki nilai gap tertinggi dalam pelayanan laboratorium menurut perhitungan SERVQUAL adalah dimensi responsiveness dengan nilai gap sebesar (-1.93) sedangkan menurut perhitungan SERVQUAL-AHP adalah dimensi responsiveness juga dengan nilai gap sebesar (-0.80), Dimensi yang memiliki bobot tertinggi dalam pelayanan laboratorium menurut perhitungan AHP adalah dimensi responsiveness dengan bobot sebesar (0.41), dan Tingkat pelayanan yang diberikan oleh laboratorium berada pada tingkat pelayanan yang kurang memuaskan yang dilihat dari nilai kualitas yang kurang dari satu ($Q < 1$) dengan nilai rata-rata sebesar (0.74)

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, AHP, Tingkat Pelayanan.

**SERVQUAL-AHP Analysis
of Integrated Laboratory UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta**

Wahyu Lukiyanto
05660021

Industrial Engineering Department of Science and Technology Faculty
State Islamic University (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRACT

Laboratory is one of the service industries that cater for students in college, besides that it also is a learning laboratory that promotes the ability of the skill, if organized properly then it will be able to help students improve their ability to achieve educational goals. It is also realized by an integrated laboratory UIN Sunan Kalijaga, a student or public services that provide student services and other public services. These laboratories are required to continuously improve its service quality laboratory services to the student users. UIN Sunan Kalijaga integrated laboratory is also necessary to optimize the form of services provided by management, either in the form of facilities, procedures, and behavior of employees. This needs to be done so that the students were satisfied with the services provided by the integrated laboratory of UIN Sunan Kalijaga

So to measure it all done on the measurement of quality laboratory services that are based on five dimensions of quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which used the analysis method of servqual and servqual-AHP in analyzing the quality of laboratory services. From this research result that the dimension has a highest value gap in service is a laboratory according to calculations SERVQUAL dimension of responsiveness with the value gap (-1.93) whereas according to calculations SERVQUAL -AHP dimension of responsiveness is also a gap value of (-0.80), which has the dimension The highest weighting in the calculation of laboratory services by AHP is the dimension of responsiveness to the weight of (0,41), and level of services provided by the laboratory are at service levels that are less satisfactory as seen from the value of quality that is less than one ($Q < 1$) with the mean average of (0.74)

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, AHP, Service Levels.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memperoleh simpati, demikian pula halnya dengan konsumen mereka telah memilah-milah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan yang lebih dan juga pelayanan yang paling memuaskan. Sekarang ini pilihan konsumen atas produk atau jasa tidak hanya dibatasi oleh kualitas produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dari sisi pelayanan yang diberikan perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut (Kasmir, 2006).

Peranan pelayanan konsumen sebagai ujung tombak menjadi unsur yang sangat penting dalam usaha mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan disamping itu akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada untuk terus mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image perusahaan itu sendiri, dengan kata lain perusahaan yang memiliki citra pelayanan yang baik, maka segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula oleh konsumennya (Kasmir, 2006)

Laboratorium merupakan salah satu dari industri pelayanan jasa yang diperuntukkan bagi mahasiswa di perguruan tinggi, disamping itu laboratorium juga merupakan suatu pembelajaran yang mengutamakan kemampuan skill, yang

mana bila diorganisasikan dengan baik maka akan dapat membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan dalam mencapai tujuan pendidikannya (Ersam, 2006).

Untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa akan adanya kegiatan yang bersifat ilmiah, maka banyak sekali bermunculan berbagai macam jenis pelayanan mahasiswa mulai dari praktikum hingga perijinan berkas-berkas atau dokumen penting bagi mahasiswa. Semakin majunya teknologi maka semakin meningkat juga tuntutan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan laboratorium. Menyadari peran penting kepuasan mahasiswa terhadap kemajuan laboratorium, maka laboratorium UIN Sunan Kalijaga berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswanya. Adapun tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa dimensi pada kualitas pelayanannya yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Tjiptono, 2005).

Hal ini disadari pula oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga, suatu jasa pelayanan mahasiswa atau *public* yang memberikan jasa pelayanan mahasiswa dan pelayanan *public* lainnya. Laboratorium ini dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa pengguna jasa laboratorium. Laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga ini juga perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh manajemen, baik berupa fasilitas, prosedur, maupun perilaku para karyawan. Hal ini perlu dilakukan agar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga tersebut.

Atas dasar uraian tentang pelayanan diatas maka perlu dilakukan suatu analisis pelayanan agar mutu pelayanan yang diberikan oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga memiliki citra pelayanan yang baik bagi mahasiswa dan bagi pengguna pelayanan publik lainnya yang mementingkan mutu kepuasan konsumennya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dimensi manakah yang memiliki nilai gap tertinggi pada pelayanan laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga dengan perhitungan *SERVQUAL* dan *SERVQUAL-AHP*?
2. Dimensi manakah yang memiliki bobot nilai tertinggi dengan perhitungan AHP?
3. Bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga berdasarkan nilai gap yang dihasilkan?

1.3 Batasan masalah

1. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan laboratorium UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Penelitian hanya dilakukan terhadap mahasiswa fakultas Sains dan Teknologi yang sudah pernah menggunakan fasilitas pelayanan laboratorium.
3. Data yang dianalisis adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh mahasiswa pengguna jasa pelayanan laboratorium.
4. Kualitas jasa yang diukur hanya berdasar persepsi dan harapan dari mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang diambil maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dimensi manakah yang memiliki nilai gap tertinggi dengan menggunakan perhitungan *SERVQUAL* dan *SERVQUAL-AHP*.
2. Untuk mengetahui dimensi mana yang memiliki bobot nilai tertinggi dengan perhitungan AHP.
3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh laboratorium terpadu UIN Sunan Kalijaga berdasarkan gap yang dihasilkan.

1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian pengukuran kualitas pelayanan pada laboratorium ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi peneliti

Dapat menambah dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama dibangku kuliah.

2. Bagi Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga

- a. Dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Dapat menjadi acuan dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium bagi mahasiswa.
- c. Dapat diperoleh suatu informasi yang berguna bagi manajemen pengelola laboratorium agar dapat memfokuskan prioritas program pelayanan yang bermutu bagi mahasiswa sesuai dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian.
- d. Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka proses pengembangan laboratorium.
- e. Dapat menjadi bahan referensi guna mengetahui mutu pelayanan yang diberikan oleh laboratorium kepada mahasiswa.

1.6 Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kualitas jasa dengan judul “**Analisis SERVQUAL-AHP pada Laboratorium Terpadu UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**” adalah penelitian yang belum pernah dibuat oleh orang lain kecuali dalam pustaka terlampir

2. Karena dengan adanya keterbatasan waktu, biaya, dan hal yang lainnya maka disini penulis menggunakan tingkat kesalahan error 10%, berbeda dengan penelitian yang biasanya menggunakan tingkat kesalahan error 5%.

Oleh karena itu adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a) Disarankan untuk penelitian selanjutnya sampel yang diambil tidak hanya mahasiswa Saintek saja tetapi juga melibatkan instansi luar juga yang menggunakan pelayanan laboratorium juga karena pelayanan dilaboratorium tidak hanya pelayanan mahasiswa tetapi juga pelayanan *public* seperti pengujian sample dan yang lainnya.
- b) Untuk penelitian selanjutnya jika tidak ada keterbatasan waktu dan biaya disarankan peneliti menggunakan tingkat kesalahan error yang 5% agar sampel yang didapat bisa mewakili populasi, dan hasil penelitian bisa lebih valid dari yang sebelumnya.
- c) Disarankan untuk penelitian selanjutnya dan untuk pengembangan skripsi berikutnya mungkin bisa digunakan model pengukuran kualitas jasa yang lain seperti model INTQUAL (*Internal Service Quality*).

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea W (2004). Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen), Yogyakarta : Andi Offset.
- Ersam, T (2006). *Peningkatan Profesionalisme Penanggung Jawab Laboratorium, Profesionalisme Penanggung Jawab Praktikum*, Banjarmasin Fakultas Sains dan Teknologi UIN, (2008). Pedoman Penulisan Skripsi, Yogyakarta.
- Gerson, Richard F (2002). Mengukur Kepuasan Pelanggan, Jakarta : PPM
- Hariwijaya, Indi (2008). Kiat Memulai Bisnis *catering*, Yogyakarta : Hanggar Kreator
- <http://id.wikipedia.org> (2009). *Servqual*, diakses tgl 15/2/2011 pukul 15:53 wib
- <http://ewinarko.staff.ugm.ac.id/metopen/modul6-daftarpustaka.pdf>. diakses tgl 09/08/2011 pukul 16.58 wib
- [http://frommarketing.blogspot.com/Kualitas Jasa](http://frommarketing.blogspot.com/Kualitas_Jasa), (2009)., diakses tgl 15/2/2011 pukul 15:14 wib
- http://sisni.bsn.go.id/index.php?/sni_main/sni/detail_sni/9509, diakses tgl 24/10/2011 pukul 20.00 wib
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*, Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Nurmaliya, Illa S. (2010) “ Analisis Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Model *SERVQUAL* pada RBG.RZI Yogyakarta; Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, A, 1990, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, The Free Press, New York., hal 25
- Pythagoras, 2008, konsultan ISO / IEC-17025, jakarta diakses pada tanggal 18/10/2011
- Pratiwi (2007) “ *SERVQUAL ANALYSIS of BARAYA TRAVEL*; Tugas Akhir Sekolah Manajemen Bisnis ITB Bandung

- Syaifullah, (2010). Pengenalan *Alytical Hierarchy Process*.
http://syaifullah08.files.wordpress.com/2010/02/pengenalan_analytical_hierarchy_process.pdf diakses tanggal 5/5/2011
- Setiadi, Nugroho J. (2003). Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Jakarta : Kencana.
- So, SH; Kim, JJ; Cheong, KJ; & Cho, G. (2006). *Evaluating The Service Quality of Third Party Logistics Service Provider Using The Analytical Hierarchy Process*. *Journal of Information System and Technology Management*, Vol , *TECSI FEA USP Publiser, Korea*. P 261-270
- Supranto. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikan Pangsa Pasar), Jakarta : Rineka Cipta
- Suryadi, Kadarsah dan Ali, Ramdhani (2000). Sistem Pendukung Keputusan (Suatu Wacana Struktural Idealis dan Implementasi Konsep Pengambilan Keputusan), Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2005). Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*. Edisi V, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wijaya, Tri, (2009). Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS. Yogyakarta : Universitas Atmajaya