

**ANALISIS KUALITAS JASA UNIT DUNIA FANTASI PADA
PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL TBK, JAKARTA**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DUNIA FANTASI UNIT IN
PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL TBK, JAKARTA***

Yanita Dwi Astuti

8223097577



**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya. Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

ABSTRAK

YANITA DWI ASTUTI. 2009. 8223097577. Analisis Kualitas Jasa Unit Dunia Fantasi Pada PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk, Jakarta. Program studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan jasa pada unit Dunia Fantasi PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner, dan observasi.

Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa dalam mengukur kualitas jasa yang diberikan kepada konsumen terdapat dalam 5 faktor yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Perusahaan dalam hal ini PT Taman Impian Jaya Ancol unit Dunia Fantasi berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dengan mengukur 5 faktor tersebut. *Tangible* melihat produk jasa dari semua aspek yang dapat dilihat misalnya wahana di Dunia Fantasi. *Reliability* yaitu keandalan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen misalnya jam buka yang tepat dan sistem pembelian di loket yang baik. *Responsiveness* yaitu cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pengunjung misalnya pengunjung yang membutuhkan informasi jam tutup. *Assurance* adalah jaminan memiliki karyawan yang memberikan hal terbaik misalnya karyawan wahana yang bersedia membantu mengunci pintu sebelum memulai permainan. *Empathy* adalah kemudahan dalam melayani misalnya pengunjung yang hendak membeli tiket tidak dibiarkan menunggu terlalu lama sehingga memberikan pelayanan yang baik. Dengan menggunakan analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa unit Dunia Fantasi memiliki *Strength* yaitu jasa yang bergerak dalam permainan berteknologi tinggi terbesar di Indonesia yang dapat dinikmati oleh semua umur dan sangat menarik yang memiliki *weakness* kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan dan pengunjung yang juga memiliki *opportunities* yaitu memiliki produk yang sangat unggul sehingga masyarakat sangat mengenal Dunia Fantasi di lokasi yang strategis dan memiliki *threat* yaitu munculnya perusahaan jasa yang memberikan pelayanan yang hampir sama yaitu produk jasa permainan berteknologi tinggi dengan perbedaan konsep.

Kata kunci : Kualitas jasa, SWOT

ABSTRACT

YANITA DWI ASTUTI. 2009. 8223097577. *Analysis of Service Quality Dunia Fantasi Unit In PT Taman Impian Jaya Ancol TBK, Jakarta. DIII study program in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.*

Scientific work aims to find out about services at the Dunia Fantasi unit PT Taman Impian Jaya Ancol TBK. The method used in this research is descriptive analysis method of data collection through literature study, questionnaires, and observation.

From the results of the writing can be seen that in measuring the quality of services provided to consumers contained in the 5 factors: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Company in this case PT Taman Jaya Ancol Impian Dunia Fantasi unit seeks to provide the best service to consumers by measuring the five factors. Tangible view of all aspects of product and services that can be seen such a building at Fantasy World. Reliability is the reliability in providing services to consumers such as the right and opening hours at the counter purchasing system is good. Responsiveness is responsive in serving visitors need who need information such as hours of closing. Assurance is the guarantee to have employees who provide the best vehicle for example, employees who are willing to help lock the door before starting the game. Empathy is the ease in serving guests who want to buy such tickets are not left waiting too long to give good service. Using the SWOT analysis can be concluded that the unit has a Fantasy World Strenght service that is engaged in the largest high-tech game in Indonesia that can be enjoyed by all ages and is very attractive to have a weakness the lack of good communication that and visitors also have the opportunities that have the product which is superior to the public is familiar with the Dunia Fantasi in the strategic place and threat has the appearance of a service company that provides similar services is a game of high-tech product and services with different concepts.

Key words: service of quality, SWOT

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM

NIP. 1972 0527 200604 1 001



23 Mei 2012

Ketua Jurusan Manajemen

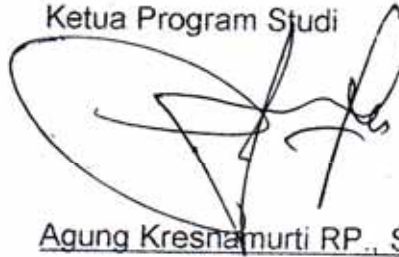


Agung Wahyu Handaru, ST, MM

NIP. 1978 1127 200604 1 001

Jakarta, Juli 2012

Ketua Program Studi



Agung Kresnamurti RP., ST, MM

NIP. 1974 0416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



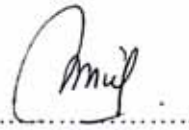
Agung Wahyu Handaru, ST, MM

NIP. 1978 1127 200604 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
------	--------------	---------

Ketua Penguji

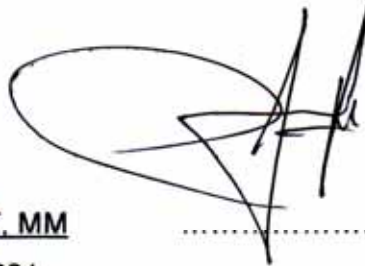
Dra. Umi Mardiyati M.Si
NIP. 1957 0221 198503 2 001



.....

Penguji Ahli

Agung Kresnamurti RP., ST, MM
NIP. 1974 0416 200604 1 001



20/07/2012

Dosen Pembimbing

Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
NIP. 1972 0627 200604 1 001



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Pada dasarnya, tujuan dibuatnya Karya Ilmiah ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Demikian Karya Ilmiah yang berjudul Analisis Kualitas Jasa Unit Dunia Fantasi Pada PT Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta disusun agar dapat diketahui tentang kualitas pelayanan jasa perusahaan kepada konsumen.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan, bantuan serta bimbingan baik secara moril maupun materil sehingga Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan, SE,MM, sebagai dosen pembimbing, yang senantiasa membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Agung Wahyu Handaru, ST MM, sebagai ketua jurusan Manajemen.
4. Agung Kresnamurti RP, ST MM, sebagai kaprodi DIII Manajemen Pemasaran.

5. Ibu dan Bapak Dosen yang telah memberikan pengajaran dan pengetahuan selama perkuliahan.
6. Orang tua saya Maryoto dan Suniati dan Kakak saya Sony Eko Budhiharjo ST, Indah Puji Hastuti SE.
7. Teman-teman semuanya dan sahabat saya Prasetyo dan Septiani Wulandari.
8. Ahmad Baihaqi sebagai guru bahasa inggris saya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan selama penulisan Karya Ilmiah ini maupun dalam penyampaiannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun untuk melengkapi dan menyempurnakan Karya Ilmiah ini. Akhir kata semoga Karya Ilmiah ini berguna bagi mahasiswa Program Studi DIII Manajemen Pemasaran pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

Jakarta, Juli 2012

Penulis