



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JASA PELATIHAN K3 UMUM SAFETYBUZZ.ID

RADHITYA HANUNGGAPUTRA PRADHANA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBERINFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Pelatihan K3 Umum Safetybuzz.id adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Radhitya Hanunggaputra Pradhana
K1401221902

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

RADHITYA HANUNGGAPUTRA PRADHANA. Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Pelatihan K3 Umum Safetybuzz.id. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO.

Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) merupakan aspek penting bagi perusahaan karena kecelakaan kerja menimbulkan kerugian bagi pekerja sekaligus menghambat operasional. Data BPJS Ketenagakerjaan tahun 2024 mencatat 462.241 kasus kecelakaan kerja di Indonesia, menegaskan perlunya pelatihan K3 sebagai investasi strategis. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Service Quality (SERVQUAL)* dengan lima dimensi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), serta metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk memetakan atribut layanan berdasarkan kepentingan dan kinerja. Data diperoleh melalui kuesioner peserta pelatihan dan dianalisis dengan *gap analysis* dan matriks IPA. Hasil menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja, terutama pada aspek bukti fisik dan kepedulian. Analisis IPA menyoroti atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan maupun dipertahankan. Temuan ini memberikan rekomendasi strategis bagi Safetybuzz.id dalam meningkatkan mutu layanan pelatihan K3 dan juga memperkuat kepuasan peserta. serta mendukung budaya kerja yang aman dan produktif.

Kata Kunci: Importance-Performance Analysis, K3, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, SERVQUAL.

ABSTRACT

RADHITYA HANUNGGAPUTRA PRADHANA. Evaluation of Service Quality in General Occupational Health and Safety (OHS) Training at Safetybuzz.id. Supervised by ARIF IMAM SUROSO.

Occupational Health and Safety (OHS) is crucial for companies as workplace accidents cause losses to employees and disrupt operations. BPJS Ketenagakerjaan reported 462,241 workplace accidents in 2024, highlighting the need for OHS training as a strategic investment. This study applies the Service Quality (SERVQUAL) approach with five dimensions (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*) combined with the Importance-Performance Analysis (IPA) method to map service attributes based on importance and performance. Data were collected through questionnaires from training participants and analyzed using gap analysis and the IPA matrix. The findings reveal gaps between expectations and performance, particularly in physical evidence and empathy. IPA highlights attributes requiring improvement or maintenance. These results provide strategic recommendations for Safetybuzz.id to enhance OHS training service quality and also strengthen participant satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, Importance-Performance Analysis, OHS, service quality, SERVQUAL.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JASA PELATIHAN K3 UMUM SAFETYBUZZ.ID

RADHITYA HANUNGGAPUTRA PRADHANA

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana pada

Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
1. Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.
2. Dr. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Pelatihan K3 Umum Safetybuzz.id

Nama : Radhitya Hanunggaputra Pradhana

NIM : K1401221902

Disetujui oleh

Pembimbing:

Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian: 16 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah *subhaanahu wa ta'ala* atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian yang dilaksanakan dalam rentang waktu April 2026 hingga Juni 2026 ini mengangkat tema kepuasan konsumen, dengan judul "Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Pelatihan K3 Umum Safetybuzz.id".

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kontribusi, bimbingan, petunjuk, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc., selaku ketua komisi pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, kritik konstruktif, serta motivasi yang berharga sepanjang proses penyusunan karya ilmiah ini.
2. Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M dan Dr. Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. selaku dosen penguji luar komisi yang telah memberikan masukan, evaluasi, dan penyempurnaan akademis demi peningkatan mutu skripsi ini.
3. Seluruh jajaran dosen serta tenaga kependidikan di Sekolah Bisnis IPB University yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan yang berharga selama masa perkuliahan.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak Anung dan Ibu Kanti, atas tetesan keringat, pengorbanan finansial, dukungan moral, serta untaian doa tulus yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis demi mencapai keberhasilan akademis ini.
5. Saudara sepupu penulis, Mbak Widya dan Mas Defri, yang senantiasa menjadi sumber semangat, inspirasi, dan motivasi dalam setiap proses perjuangan ini.
6. Anshari, Thoriq, Eka, dan Nabil, rekan dekat penulis selama menempuh studi di Sekolah Bisnis angkatan 59, yang selalu mendampingi, memberikan dukungan emosional, serta menyuntikkan energi positif selama penyelesaian karya tulis ini.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan anggota P1 x P2 x P3 yang telah memberikan rasa kebersamaan, kepedulian, dan dinamika positif.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa Sekolah Bisnis IPB University angkatan 59 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademis dan kebersamaan selama empat tahun masa studi.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang teoretis maupun praktis, serta bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan pihak-hari yang membutuhkan.

Bogor, Juli 2026

Radhitya Hanunggaputra Pradhana



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II Tinjauan Pustaka	5
2.1 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	5
2.2 Kesehatan dan Keselamatan Kerja	5
2.3 Kepuasan Pelanggan	6
2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	7
2.5 Penelitian Terdahulu	8
2.6 Kerangka Penelitian	12
III Metode	14
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2 Populasi dan Sampel	14
3.3 Teknik Pengambilan Data	15
3.4 Metode Penelitian	15
3.5 Teknik Analisis Data	18
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	18
3.5.2 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	19
3.5.3 Analisis Gap dan Perhitungan Kualitas Layanan	20
3.5.4 <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	21
IV Hasil dan Pembahasan	23
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	23
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
4.4 Analisis Tingkat Kualitas Layanan	26
4.5 Analisis Dimensi SERVQUAL	28
4.5.1 <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	28
4.5.2 <i>Reliability</i> (Keandalan)	29
4.5.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	29

4.5.4 Assurance (Jaminan)	30
4.5.5 Empathy (Kepedulian)	30
4.6 Analisis <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	31
4.6.1 Kuadran I (<i>Concentrate here</i>)	33
4.6.2 Kuadran II (<i>Keep up the good work</i>)	34
4.6.3 Kuadran III (<i>Low priority</i>)	35
4.6.4 Kuadran IV (<i>Possible overkill</i>)	36
4.7 Rekomendasi Perbaikan Layanan Pelatihan	36
Simpulan dan Saran	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	8
2	Indikator pertanyaan dengan atribut SERVQUAL	17
3	Gambaran skor skala Likert	19
4	Karakteristik responden	24
5	Uji validitas	25
6	Uji reliabilitas	26
7	Gap kinerja dan harapan	26
8	Analisis kualitas atribut SERVQUAL	28

DAFTAR GAMBAR

1	Lima provinsi dengan angka kecelakaan kerja tertinggi di Indonesia pada tahun 2024	1
2	Kerangka penelitian kualitas pelayanan	13
3	Matriks IPA	22
4	Diagram kartesius IPA	32

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	46
2	Data peserta pelatihan	49



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.