

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL  
STUDI KASUS J&T EXPRESS BKI 59 CIBITUNG**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**ANDREAN SYAHBANDA**

**201210215198**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
JULI 2018**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.

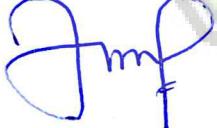
Nama Mahasiswa : Andrean Syah Banda

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215198

Program Studi / Fakultas : Teknik / Teknik Industri

Tanggal Disetujui : Juli 2018



Pembimbing I  
  
Denny Siregar, S.T., M.Sc.  
NIDN : 0322087201

Pembimbing II  
  
Tubagus Hedi Saepudin, S.T., M.M.  
NIDN 0413117602

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.

Nama Mahasiswa : Andrean Syah Banda

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215198

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Juli 2018

Bekasi, Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Solihin M.T .....  
NIDN 0320066605

Penguji I : Helena Sitorus, S.T., M.T. .....  
NIDN 0330117308

Penguji II : Denny Siregar, S.T., M.Sc. .....  
NIDN :0322087201

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Denny Siregar, S.T., M.Sc.

NIP 1504224

Dekan  
Fakultas Teknik

Ismaniah S.Si., M.M.

NIP 9604028



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I: Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140  
Telepon: 021.7231948-7267655 Fax: 7267657  
Kampus II: Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp :021. 88955882

**LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andrean Syahbanda  
NPM : 2012.10.215.198  
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Industri  
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini adalah benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Jika kemudian hari penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Bekasi, Juli 2018



ANDREAN SYAH BANDA

201210215198

**LEMBAR PUBLIKASI**  
**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Andrean Syah Banda**

NPM : **201210215198**

Program Studi : **Teknik Industri**

Fakultas : **Teknik**

Jenis Karya : **Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti (Non-Exclusive Royalty-Free Right), atas skripsi saya yang berjudul :

**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus J&T Express BKI 59 Cibitung )”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalty non-ekslusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam bentuk skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Tanggal : 28 Juli 2018

Yang Menyatakan,

  
Andrean Syah Banda  
201210215198

## ABSTRAK

**Andrean Syah Banda. 201210215198.** Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual.

Penelitian ini tentang J&T Express BKI 59 Cibitung yang merupakan sebuah perusahaan pengiriman paket kilat (*Express delivery*) yang menerapkan kecanggihan teknologi di segala sektor bisnis. Permasalahan penelitian ini berdasarkan dari loyalitas pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung yang semakin berkurang berdasarkan dari banyaknya jumlah komplain pelanggan dari periode Juli 2017 – Desember 2017, pelayanan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian ini 1) Untuk mengetahui variabel kualitas jasa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. 2) Untuk menentukan megetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang di gunakan Analisis Servqual dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 17.00. Hasil Penelitian ini adalah 1) Pengaruh bukti fisik (*tangibles*), Pengaruh kehandalan (*Reliability*), Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*), Pengaruh jaminan (*Assurance*), Pengaruh empati (*empathy*) dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel – variabel tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasaan pelanggan,  
Metode Servqual.

## ABSTRACT

**Andrean Syah Banda. 201210215198.** *Analysis of Service Quality Impact on Customer Satisfaction Level By Using Servqual Method. This research is about J & T Express BKI 59 Cibitung which is a fast delivery package company (Express delivery) which applies technological sophistication in all business sectors. This research problem is based on customer loyalty J & T Express BKI 59 Cibitung which is decreasing based on the large number of customer complaints from July 2017 - December 2017 period, the service is still not in accordance with customer expectations. Therefore, it is necessary to do this research. 1) To know the quality variable of physical evidence (tangibles), reliability, responsiveness, assurance and empathy affect the level of customer satisfaction. ) To determine whether the quality of service has a positive and significant impact on customer satisfaction. The method used Servqual Analysis with data processing using SPSS version 17.00. The results of this research are 1) Influence of physical evidence (tangibles), Influence of reliability (Reliability), Influence of responsiveness , Influence of assurance , The influence of empathy and the influence of service quality to customer satisfaction, the result of research shows that these variables have positive and significant influence to customer satisfaction.*

*Keywords:* Effect of service quality to customer satisfaction, Servqual Method.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus J&T Express BKI 59 Cibitung )”** dengan baik dan tepat waktu, dan pun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh pendidikan strata satu (S1) Program Studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.

Penulis menyadari betul bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan laporan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Tubagus Hedi Saepudin S.T., M.M selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang membantu dalam proses pembuatan skripsi.
7. Bapak Bangun Reynaldo selaku Leader J&T Express BKI 59 Cibitung yang telah memberikan bimbingan di lapangan.

8. Seluruh Karyawan PT. J&T Express BKI 59 Cibitung yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi mengenai proses produksi dan memberikan ilmu serta bantuan langsung cara bekerja di lapangan kerja.
9. Keluarga tercinta khususnya kepada kedua orang tua saya Bapak Miranda dan Ibu Juwita Rotua Hasibuan yang selalu memberi doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan laporan ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2012 yang memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan Skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidaklah sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun, sehingga untuk laporan selanjutnya penulis dapat menyusunnya lebih baik lagi.

Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan dan ilmu bagi para pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Bekasi, Juli 2018

Penulis

Andrean Syahbanda

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI .....</b>	iv
<b>ABSTRAK.....</b>	v
<b>ABSTRACT.....</b>	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Batasan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian .....	7
1.8 Metode penelitian .....	8
1.9 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Layanan / Jasa .....	10
2.2 Karakter Layanan / Jasa .....	11
2.3 Service Quality (SERVQUAL).....	12
2.4 Loyalitas Konsumen.....	12
2.5 Definisi Kualitas.....	14
2.6 Definisi Kualitas Layanan.....	15
2.7 Model Kualitas Jasa.....	16

2.8 Definisi Pelanggan .....	18
2.9 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.10 Harapan Pelanggan.....	20
2.11 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Populasi Dan Sampel .....	23
3.3.1 Populasi .....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Data Primer .....	24
3.5.2 Data Skunder .....	25
3.6 Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data.....	25
3.6.1 Analisis Kualitatif .....	25
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	26
3.6.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	27
3.6.4 Uji Realibilitas Dan Uji Validitas.....	28
3.6.4.1 Uji Realibilitas.....	28
3.6.4.2 Uji Validitas.....	28
3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.5.1 Uji Multikolonieritas.....	29
3.6.5.2 Uji Heteroskedasitas.....	29
3.6.6 Analisis Regresi Berganda.....	30
3.6.7 Uji Hipotesis.....	30
3.6.7.1 Uji F.....	30
3.6.7.2 Uji T.....	31
3.6.8 Koefisien Determinasi.....	31
3.7 Kerangka Berpikir.....	32

## BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perusahaan .....	33
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	34
4.1.1.1 Visi Perusahaan.....	34
4.1.1.2 Misi Perusahaan .....	34
4.1.1.3 Moto Perusahaan.....	35
4.1.2 Produk J&T Express.....	35
4.2 Deskripsi Penelitian.....	37
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden .....	38
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	39
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Kunjungan.....	41
4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	41
4.3.1 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	42
4.3.2 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan ( <i>Reliability</i> )...	44
4.3.3 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i> .....	45
4.3.4 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Jaminan .....	46
4.3.5 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	47
4.3.6 Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan .....	48
4.4. Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	50
4.4.1 Uji Validitas.....	50
4.4.2 Uji Realibilitas .....	51
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1 Uji Multikolonieritas.....	52
4.5.2 Uji Heteroskedasitas.....	53
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.7 Pengujian Hipotesis.....	55
4.7.1 Uji T .....	55
4.7.2 Uji F .....	57
4.8 Koefisien Determinasi.....	58

4.9 Pembahasan.....	58
---------------------	----

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BIODATA MAHASISWA**

## **KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**



## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
TABEL 1.1 Jenis Komplain Pelanggan.....	4
TABEL 1.2 Data Checksheet Komplain Pelanggan.....	4
TABEL 4.1 Keterangan Alur Kerja J&T Express.....	36
TABEL 4.2 Variabel,Indikator dan Sub Indikator.....	37
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
TABEL 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	41
TABEL 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	43
TABEL 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....	44
TABEL 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	49
TABEL 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	46
TABEL 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ).....	47
TABEL 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	49
TABEL 4.13 Uji Validitas.....	50
TABEL 4.14 Uji Reliabilitas.....	51
TABEL 4.15 Hasil Output SPSS 17 Uji Multikolonieritas.....	52
TABEL 4.16 Hasil Output SPSS 17 Uji T.....	54
TABEL 4.17 Hasil Output SPSS 17 Uji F.....	57
TABEL 4.18 Hasil Output SPSS 17 Uji Determinasi.....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

GAMBAR 1.1 Diagram Chart Komplain Pelanggan.....	5
GAMBAR 2.1 Model Konseptual Pelanggan.....	16
GAMBAR 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
GAMBAR 4.1 Alur Kerja Sistem Pengiriman J&T Express.....	33



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |            |   |
|------------|---|
| Lampiran 1 | : Kuisioner Pelanggan J&T Express BKI 59 Cibitung |
| Lampiran 2 | : Rekapitulasi Hasil Kuisioner                    |
| Lampiran 3 | : Uji Validitas                                   |
| Lampiran 4 | : Uji Reliabilitas                                |
| Lampiran 5 | : Lembar Asistensi Pembimbing                     |
| Lampiran 6 | : Biodata Mahasiswa                               |

