

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS PT. LEX EXPRESS INDONESIA)**

SKRIPSI

OLEH

RUBY ELYANSYAH

201310215249



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN *INPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (STUDI KASUS PT. LEX
EXPRESS INDONESIA)

Nama Mahasiswa : Ruby Elyansyah

NPM : 2013.10.215.249

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

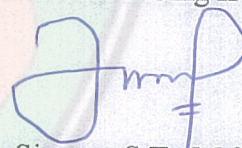
Bekasi, 9 Januari 2021
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



Helena Sitorus, S.T., M.T.
NIDN. 0330117308

Dosen Pembimbing II



Denny Siregar, S.T., M.Sc.
NIDN. 0322087201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(STUDI KASUS PT. LEX EXPRESS INDONESIA)

Nama Mahasiswa : Ruby Elyansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 2013.10.215.249

Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 29 Januari 2021

Bekasi, 4 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN. 0309036505

Penguji I : Darmono Umar, S.E., M.M.

NIDN. 0308065806

Penguji II : Helena Sitorus, S.T., M.T.

NIDN. 0330117308

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Teknik Industri



Drs. Solihin, M.T.
NIDN. 0320066605

Dekan

Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0327036701

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PT. LEX EXPRESS INDONESIA) ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 5 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Ruby Elyansyah

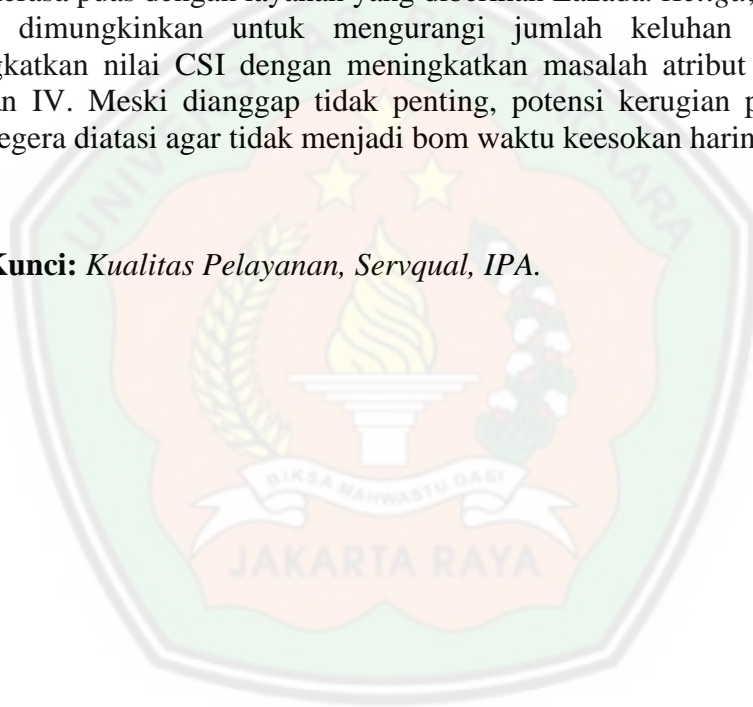
201310215249

ABSTRAK

Ruby Elyansyah. 201310215249. Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analisis* (Studi Kasus PT. Lex Express Indonesia).

Penelitian ini menggunakan metode eksplanasi, dimana keterangan penelitian di maksud untuk menjelaskan ke kedudukan variabel yang di teliti serta hubungan antar variabel. Oleh karena itu, kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah bahwa pertama standar pelayanan yang diterapkan oleh Lazada didasarkan pada penelitian ini, dengan nilai rata-rata 6 dan 7 yang berarti pelanggan puas dan sangat puas dengan pelayanan yang disediakan oleh Lazada. Indikator kepuasan pelanggan atau CSI dan bukti setiap atribut pada diagram IPA membuktikan bahwa hampir semua atribut berada pada Kuadran II. *Kedua*, nilai indeks kepuasan pelanggan atau CSI memperoleh 79.915 atau 79,92% pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diberikan Lazada. *Ketiga*, dapat dikatakan bahwa dimungkinkan untuk mengurangi jumlah keluhan pelanggan dan meningkatkan nilai CSI dengan meningkatkan masalah atribut saat ini 8 pada Kuadran IV. Meski dianggap tidak penting, potensi kerugian perusahaan tetap harus segera diatasi agar tidak menjadi bom waktu keesokan harinya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Servqual, IPA.*

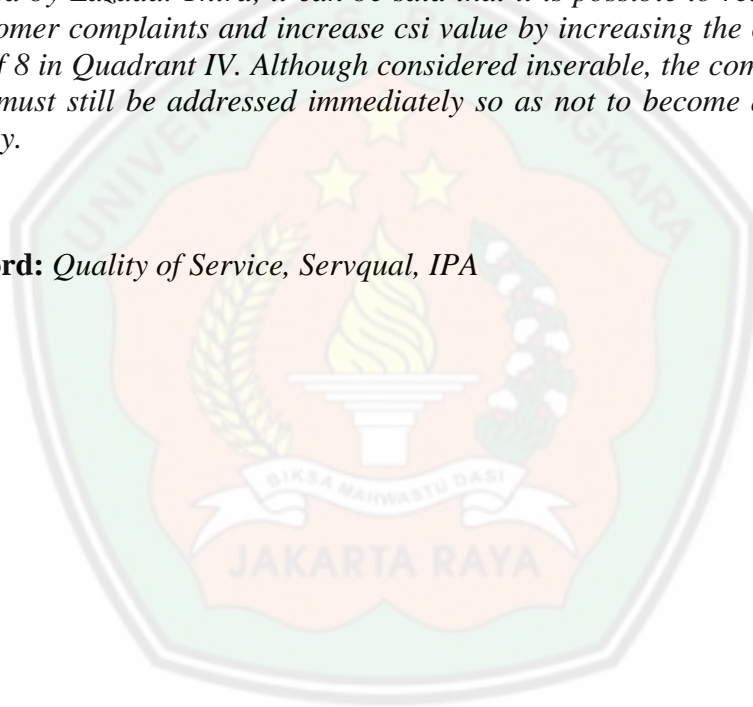


ABSTRACT

Ruby Elyansyah. 201310215249. *Service Quality Analysis Using Servqual Methode And Importance Performance Analysis (Case Study PT. Lex Express Indonesia).*

This research uses the method of explanation, where the information of the research is intended to explain to the variable position that is examined and the relationship between variables. Therefore, the conclusion drawn from this study is that the first service standards applied by Lazada are based on this research, with an average value of 6 and 7 which means customers are satisfied and very satisfied with the service provided by Lazada. Customer satisfaction indicators or CSI and evidence of each attribute in the IPA diagram prove that almost all attributes are in Quadrant II. Second, the customer satisfaction index or CSI scored 79,915 or 79.92% of customers who were satisfied with the service provided by Lazada. Third, it can be said that it is possible to reduce the number of customer complaints and increase csi value by increasing the current attribute issue of 8 in Quadrant IV. Although considered inserable, the company's potential losses must still be addressed immediately so as not to become a time bomb the next day.

Keyword: *Quality of Service, Servqual, IPA*



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ruby Elyansyah
NPM : 201310215249
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

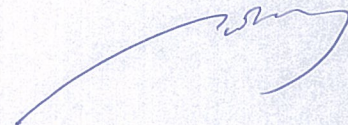
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISIS (STUDI KASUS PT. LEX EXPRESS INDONESIA)”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas *royalty* non eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan atau 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.

Bekasi, 9 Januari 2021.

Yang membuat pernyataan,



Ruby Elyansyah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, dengan berkat dan kasih-Nya Penulis telah diberikan kekuatan pikiran dan kesehatan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analisis (Studi Kasus PT. Lex Express Indonesia)”.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat kelulusan Strata 1 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (Bekasi)

Dalam Penulisan ini, Penulis mendapat banyak pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :


1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan berkat serta kasih-Nya kepada Penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Kepada Bapak Sagimin Bin Iswadi dan Ibu Ety Elyani selaku orang tua Penulis yang tiada henti memberikan doa dan dukungannya kepada Penulis dalam setiap proses yang dijalani oleh Penulis.
3. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. selaku dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya kampus Bekasi.
5. Ibu Apriyani, S.T., M.T. selaku Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan saya untuk menjadi seorang yang lebih baik.
6. Ibu Helena Sitorus, S.T., M.T. selaku Pembimbing Skripsi I yang selalu memberikan pencerahan untuk selalu mendukung dalam pembuatan skripsi.
7. Ibu Denny Siregar, S.T. M.Sc. selaku Pembimbing Skripsi II yang memberikan jalan untuk penulisan dan dukungan moril dalam pembuatan skripsi ini.
8. Teman-teman Seperjuangan Industri B sore 2013 yang selalu memberikan dukungan akademis dan non akademis dalam pencapaian pembuatan skripsi.

9. Bapak / Ibu pimpinan serta para karyawan PT. Lex Express Indonesia yang telah membantu saya dalam hal pengumpulan data untuk tugas akhir ini.
10. Keluarga besar Mbah Iswandi dan Mbah Sahari yang telah banyak memberikan semangat dan mendo'akan pendidikan penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya. Akhirnya kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa Penulis berserah diri, semoga apa yang telah ditulis boleh menjadi berkat bagi Penulis dan orang lain.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Bekasi, 5 Januari 2021


(Ruby Elyansyah)



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Waktu dan Tempat Penelitian	9
1.8 Metode Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Perilaku Konsumen	13
2.2.1 Jenis Perilaku Konsumen.....	14
2.3 Jasa.....	16
2.3.1 Kualitas Jasa	16

2.3.2 Klasifikasi Jasa	17
2.3.3 Meningkatkan Kualitas Jasa	19
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Metode Service Quality (SERVQUAL)	23
2.4.1 Dimensi Service Quality (SERVQUAL)	24
2.4.2 Model Service Quality (SERVQUAL)	26
2.5 Importance Performance Analysis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.1.1 Variabel Penelitian.....	31
3.2 Metode Pengumpulan, Pengolahan, dan Pengukuran Data	32
3.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2.2 Metode Pengolahan Data	33
3.2.3 Pengukuran Data.....	33
3.3 Alur Penelitian.....	34
3.4 Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Visi dan Misi Lazada Indonesia	38
4.2 Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.2.1 Validitas	38
4.2.2 Reliabilitas	44
4.3 Pengolahan Data Penelitian	48
4.3.1 Analisa dan Pembahasan Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan.....	48
4.3.2 Analisa Aspek Responsives	49
4.3.3 Analisa Aspek Assurance	50
4.3.4 Analisa Aspek Tangibles	52
4.3.5 Analisa Aspek Empathy.....	54
4.3.6 Analisa Aspek Reliability	56
4.4 Interpretasi Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan.....	58
4.5 Analisa dan Pembahasan Kesesuaian Pelanggan	60
4.6 Indeks Kepuasan Layanan Penanganan Gangguan Pelanggan (CSI).....	63
4.7 Analisis Potensi Penurunan Keluhan Pelanggan	66

4.8 Interpretasi Temuan Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas – Kepuasan	42
Tabel 4.3 Uji Validitas - Kepentingan	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas - Kepuasan	46
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas - Kepentingan.....	47
Tabel 4.7 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan Aspek Responsives.....	49
Tabel 4.8 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan Aspek Assurance	51
Tabel 4.9 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan aspek Tangibles	53
Tabel 4.10 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan Aspek Empathy	54
Tabel 4.11 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan Aspek Reliability.....	56
Tabel 4.12 Rata-rata Penilaian Atribut Kepuasan dan Kepentingan.....	58
Tabel 4.13 Rata-rata Penilaian Atribut Kesesuaian	61
Tabel 4.14 Indeks Kesesuaian Layanan Pelanggan (CSI)	64
Tabel 4.15 Langkah Tindak Lanjut untuk Kuadran 4.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 10 Online Shop Terbaik 2017 Di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Rating Lazada.....	5
Gambar 2.1 Model SERVQUAL	27
Gambar 2.2 Kuadran IPA.....	29
Gambar 3.1 Langkah penelitian dan Blok Diagram OEE.....	34
Gambar 3.2 Rumus Uji Validitas	35
Gambar 3.3 Rumus Uji Reliabilitas	36
Gambar 4.1 Rumus Uji Validitas	40
Gambar 4.2 Rumus Uji Reliabilitas	44
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>IPA</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Data Tabel Kepuasan
3. Data Tabel Kepentingan
4. Hasil Cek Plagiasi

