

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA  
PENGIRIMAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI PT.  
SEMOGA SUKSES LOGISTIK**

**SKRIPSI**

Oleh :

**EGHI PUSPITASARI**

**201910215191**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA  
PENGIRIMAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI PT.  
SEMOGA SUKSES LOGISTIK**

**SKRIPSI**

Oleh :

**EGHI PUSPITASARI**

**201910215191**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dengan Metode Servqual di PT. Semoga Sukses Logistik

Nama Mahasiswa : Eghi Puspitasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215191

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.  
NIDN 0317117905



Jasan Supratman, S.T., M.T.  
NIDN 0316048204

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dengan Metode *Servqual* di PT. Semoga Sukses Logistik  
Nama Mahasiswa : Eghi Puspitasari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215191  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Industri  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2023

Bekasi, 26 Juli 2023

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Widya Spalanzani, S.T., M.T.  
NIDN 0331019401

Penguji I : Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc.  
NIDN 0326029103

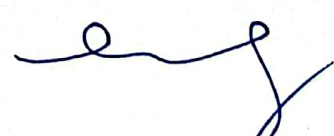
Penguji II : Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.  
NIDN 0317117905

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Dekan  
Fakultas Teknik

  
Ir. Zulkani Sinaga, M.T  
NIDN 0331016905

  
Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.  
NIDN 0324047505

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dengan Metode *Servqual* di PT. Semoga Sukses Logistik.

Ini adalah benar-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 di kemudian 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 izin 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, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Eghi Puspitasari  
201910215191

## ABSTRAK

**Eghi Puspitasari. 201910215191.** Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dengan Metode *Servqual* di PT. Semoga Sukses Logistik.

Dilakukannya penelitian ini karna dengan diketahui 67% pelanggan yang menggunakan jasa PT. SSL belum puas dengan pelayanan yang diberikan PT. SSL, sedangkan 33% merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan PT. SSL. Hal ini menjadikan pelanggan menerbitkan PO ke PT. SSL yang setiap periodenya mengalami fluktuatif. tercatat pelanggan PT. SSL melakukan komplain sepanjang tahun 2019 sampai 2022 antara lain mengenai respon komplain, barang, sistem, refund, waktu, harga, dan informasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif dengan pendekatan observasional. metode yang digunakan adalah service quality. Dari 17 atribut, hanya 1 atribut yang gapnya bernilai positif. Sementara itu, untuk 16 atribut lainnya memiliki gap score negatif. Keseluruhan nilai rata – rata untuk gap score layanan di PT. Semoga Sukses Logistik adalah -1,24. hasil analisis bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum baik atau pelanggan belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Semoga Sukses Logistik. dalam usulan perbaikan layanan dilakukan dari beberapa atribut yang menjadi prioritas utama dalam kuadran 1 Hasil dari penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan memperoleh dari 17 atribut, hanya 1 atribut yang menunjukkan performa yang baik yang diwujudkan dengan gap score positif, yaitu “Ketersediaan armada yang sudah uji emisi”.

Kata kunci : kualitas layanan, kepuasan peanggan, Metode *Servqual*, Metode *IPA*.

## ABSTRACT

**Eghi Puspitasari. 201910215191. Analysis of Service Quality of Delivery Services with the Servqual Method at PT. Good luck logistics.**

*This research was conducted because it is known that 67% of customers who use PT SSL services are not satisfied with the services provided by PT. SSL, while 33% are satisfied with the services provided by PT. SSL. This makes customers issue POs to PT. SSL which fluctuates every period. Registered customers of PT. SSL made complaints throughout 2019 to 2022, including complaint responses, goods, systems, refunds, time, prices, and information. The type of research used in this study uses qualitative descriptive research. Descriptive with an observational approach. The method used is service quality. Of the 17 attributes, only 1 attribute has a positive gap. Meanwhile, for 16 other attributes have a negative gap score. The overall average score for service gap score at PT. Hopefully Sukses Logistik is -1.24. the results of the analysis that the quality of service provided to customers is not good or customers are not satisfied with the quality of service provided by PT. Good luck logistics. In the proposed service improvement, several attributes are the top priority in quadrant 1 The results of the study showed customer satisfaction with service quality obtained from 17 attributes, only 1 attribute that showed good performance was realized with a positive gap score, namely "Availability of fleets that have been tested for emissions".*

*Keyword : service quality, customer satisfaction, Servqual Method, IPA*

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Egghi Puspitasari  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215191  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

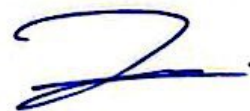
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DI PT. SEMOGA SUKSES LOGISTIK**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : BEKASI  
Pada Tanggal : 30 Juli 2023  
Yang menyatakan,



Egghi Puspitasari



## KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu dipanjatkan kepada ALLAH SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, kasih sayang dan hidayah nya. Hanya dengan petunjuk dan penyertaan Allah yang Esa, skripsi yang berjudul, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dengan Metode *Servqual* di PT. Semoga Sukses Logistik” ini dapat terselesaikan. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah yang maha kuasa untuk segala izin dan rahmat-Nya.
2. Kedua bapak dan ibu saya yang selalu mendukung serta mendoakan setiap saat.
3. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Bapak Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing I skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Jasan Supratman, S.T., M.T. Selaku Dosen Pembimbing II skripsi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman yang selalu mendukung secara khusus selama saya melakukan penelitian.
9. Kepada diri sendiri yang sudah mau berjuang untuk menyelesaikan segala tuntutan perkuliahan.

Penulis memahami masih banyaknya kekurangan pada penulisan skripsi ini, menimbang kapabilitas penulis yang terbatas dalam bidang ilmu pengetahuan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca. Bisa menjadi

referensi untuk mahasiswa teknik industri dalam bidang penelitian dan semoga bisa menjadi masukan untuk PT. Semoga Sukses Logistik agar menjadi perusahaan yang lebih baik dan berkompeten di bidangnya.

Bekasi, 30 Juli 2023



Eghi Puspitasari



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1 Kegunaan Teoritis .....	7
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.7 Tempat dan Waktu.....	7
1.7.1 Tempat.....	7
1.7.2 Waktu Penelitian .....	7
1.8 Metodologi Penelitian .....	7
1.9 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengiriman.....	10
2.2 Pelayanan (Jasa).....	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.4 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	14

2.5	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	15
2.6	Tinjauan Pustaka.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi .....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.1	Observasi.....	23
3.3.2	Studi Pustaka .....	23
3.3.3	Wawancara .....	23
3.3.4	Dokumentasi.....	23
3.3.5	Kuesioner.....	23
3.4	Uji Kualitas Data .....	27
3.4.1	Uji Validitas .....	27
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	27
3.5	Service Quality .....	27
3.6	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	28
3.7	Flowchart Penelitian .....	28
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>30</b>
4.1	Profil Lokasi Penelitian .....	30
4.2	Uji Data Kuesioner .....	30
4.2.1	Uji Validitas .....	32
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	34
4.3	Pengolahan Data <i>Service Quality</i> .....	34
4.3.1	Nilai Harapan .....	34
4.3.2	Nilai Persepsi.....	36
4.3.3	Analisis GAP 5 .....	38
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
4.5	Hasil dan Pembahasan .....	43
4.5.1	Identifikasi Atribut Pelayanan.....	43
4.5.2	Kualitas Atribut Pelayanan.....	44
4.5.3	Prioritas Berdasarkan Gap.....	45
4.5.4	Analisa <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	46

4.5.3 Usulan Perbaikan.....	49
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>

**LAMPIRAN**

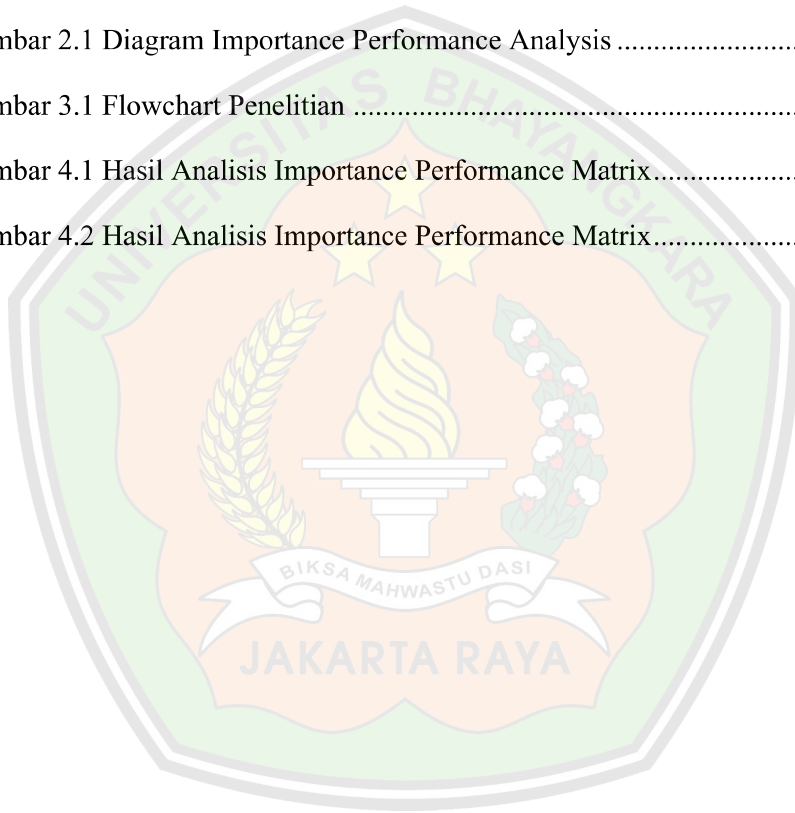


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>PO</i> (Pre Order), <i>Revenue</i> , dan Penggunaan Armada.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Atribut Kepuasan Pelanggan.....	25
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Harapan ( <i>Expectation</i> ) .....	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kenyataan.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan .....	34
Tabel 4.4 Nilai Harapan .....	35
Tabel 4.5 Nilai Persepsi .....	37
Tabel 4.6 Skor <i>Servqual</i> ( <i>Gap Score</i> ) Atribut – Atribut Pelayanan.....	38
Tabel 4.7 <i>Gap Score</i> Rata – Rata <i>Dimensi</i> Kualitas .....	40
Tabel 4.8 Nilai ( $\bar{X}$ ) & ( $\bar{Y}$ ) .....	42
Tabel 4.9 Peringkat <i>Servqual Score</i> .....	45
Tabel 4.10 Usulan Perbaikan .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Kepuasan Pelanggan.....	2
Gambar 1.2 Grafik PO 2019 - 2022.....	3
Gambar 1.3 Grafik Revenue atau Pendapatan 2019 - 2022.....	4
Gambar 1.4 Grafik Penggunaan Armada.....	4
Gambar 2.1 Diagram Importance Performance Analysis.....	16
Gambar 3.1 Flowchart Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Hasil Analisis Importance Performance Matrix.....	43
Gambar 4.2 Hasil Analisis Importance Performance Matrix.....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rekap Data Kuesioner
- Lampiran 2. Bagian Depan Form. Kuesioner
- Lampiran 3. Wawancara
- Lampiran 4. Data Customer dan Responden
- Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner (Jawaban nilai harapan)
- Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner (Jawaban dari kenyataan)
- Lampiran 7. Plagiarisme
- Lampiran 8. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 9. Kartu Bimbingan

