

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN
MENGUNAKAN SERVICE QUALITY DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI PT
BHARANY TRI MITRA**

SKRIPSI



Oleh:
ANGGUN KUSUMA HARTADI
202010215220

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* Di PT Bharany Tri Mitra

Nama Mahasiswa : Anggun Kusuma Hartadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215220

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024


Jakarta, 20 Juli 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Yayan Saputra, S.T., M.T.
NIDN 0327017902


Widya Spalanzani, S.T., M.T.
NIDN 0331019401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* Di PT Bharany Tri Mitra

Nama Mahasiswa : Anggun Kusuma Hartadi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215220

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 20 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ir. Alloysius Vendhi Prasmoro, S.T., M.T.
NIDN 0317117905

Penguji I : Didin Sjarifudin, S.T., M.T.
NIDN 0331126804

Penguji II : Yayan Saputra, S.T., M.T.
NIDN 0327017902

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 Layanan Pengiriman Menggunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* di PT Bharany Tri Mitra” 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.

Jakarta, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Anggun Kusuma Hartadi
202010215220

RINGKASAN

Anggun Kusuma Hartadi. 202010215220. Peningkatan Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* di PT Bharany Tri Mitra.

PT Bharany Tri Mitra (BTM) merupakan *supplier* sayur untuk PT Patra Drilling Contractor (PDC). Pada saat pengiriman tiba di Marunda Jetty, pihak PDC mendapati menemukan kecacatan dan ketidaksesuaian kuantitas pengiriman pada sayur pokcoy, kangkung, dan bayam selama 1 tahun sebanyak 70,4 kg. Selain itu, pihak BTM terlambat melakukan pengiriman sebanyak 10 kali dari total 52 kali pengiriman di tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan nilai kesenjangan kualitas layanan PT BTM, menentukan atribut prioritas perbaikan, serta menentukan usulan perbaikan pada layanan pengiriman sayur di PT Bharany Tri Mitra. Hasil penelitian ini adalah nilai kesenjangan kualitas pada dimensi *tangible* -2,37, dimensi *reliability* -2,19, dimensi *assurance* -1,77, dimensi *responsiveness* -1,00, dan dimensi *emphaty* -0,88. Atribut prioritas perbaikan pada layanan pengiriman PT BTM di antaranya kondisi peralatan bongkar muat, kelengkapan APD karyawan, kesesuaian waktu pengiriman sayur, kesesuaian kuantitas pengiriman sayur, kesesuaian temperatur berdasarkan barang atau jenis sayur yang dikirim, dan kualitas kiriman tanpa cacat. Selain itu, prioritas respons teknis yang akan menjadi rekomendasi perancangan peningkatan pelayanan, yaitu pelatihan karyawan, audit keselamatan, audit peralatan, kalibrasi rutin dan perawatan sistem *chiller*, implementasi sistem *monitoring* real-time untuk pengiriman, dan pembuatan SOP.

Kata kunci: Layanan Pengiriman, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Service Quality*, *Quality Function Deployment* (QFD).

SUMMARY

Anggun Kusuma Hartadi. 202010215220. *Improving the Quality of Delivery Services Using Servqual and Quality Function Deployment at PT Bharany Tri Mitra.*

PT Bharany Tri Mitra is a food ingredient supplier for PT Patra Drilling Contractor (PDC). When the shipment arrived at Marunda Jetty, the PDC found defects and inconsistencies in the delivery quantity of bok choy, kale and spinach vegetables for 1 year amounting to 70.4 kg. Apart from that, BTM was late in making deliveries 10 times out of a total of 52 deliveries in 2023. This research aims to determine the value of the gap in PT BTM's service quality, determine priority attributes for improvement, and determine proposals for improvement in the vegetable delivery service at PT Bharany Tri Mitra . The results of this research are the quality gap value in the tangible dimension -2.37, reliability dimension -2.19, assurance dimension -1.77, responsiveness dimension -1.00, and empathy dimension -0.88. Priority attributes for improvement in PT BTM delivery services include the condition of supplier and unsupplier equipment according to standards, employees being equipped with adequate PPE, suitability of vegetable delivery times, suitability of quantity of vegetable deliveries, suitability of temperatures based on the goods or types of vegetables sent, and delivery quality without defects. Apart from that, priority technical responses will become recommendations for designing service improvements, namely employee training, safety audits, equipment audits, routine calibration and maintenance of chiller systems, implementation of real-time monitoring systems for deliveries, and making SOP.

Keywords: *Delivery Service, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, Quality Function Deployment (QFD).*

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Anggun Kusuma Hartadi
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215220
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi/Tesis

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

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN MENGGUNAKAN SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DI PT BHARANY TRI MITRA

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 : JAKARTA
Pada Tanggal : 22 Juli 2024

Yang menyatakan,



Anggun Kusuma Hartadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis selalu panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan anugerah-Nya, skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Menggunakan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* di PT Bharany Tri Mitra” ini dapat diselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Allah SWT. atas segala rahmat-Nya dalam bentuk petunjuk dan juga pertolongan saat penulis mengalami kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, yang telah menjadi motivasi dan alasan utama penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H, M.M., Ph.D.,D.Crim 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 Yayan Saputra, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I skripsi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Ibu Widya Spalanzani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II skripsi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Kepada para dosen Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis.

Jakarta, 22 Juli 2024



Anggun Kusuma Hartadi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
<i>SUMMARY</i>	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Kegunaan Penelitian	8
1.6.1. Kegunaan Teoritis	8
1.6.2. Kegunaan Praktis	8
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	8
1.7.1. Tempat Penelitian	8

1.7.2. Waktu Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Layanan Pengiriman	10
2.2 Kepuasan Konsumen	10
2.3 Kualitas Jasa	10
2.4 Metode SERVQUAL	11
2.5 Analisis Gap.....	12
2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.7 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16
2.7.1 Manfaat QFD	16
2.7.2 Tahapan Analisis QFD	17
2.7.3 Mengidentifikasi <i>Voice of Customer</i>	17
2.7.4 <i>House of Quality</i>	17
2.8 Populasi dan Sampel.....	20
2.9 <i>Focus Group Discussion</i>	21
2.10 Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4. Teknik Pengolahan Data	27
3.5. <i>Flowchart</i> Penelitian.....	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Pengujian Data.....	29

4.1.1. Uji Validitas.....	29
4.1.2. Uji Reliabilitas	30
4.2 Analisis SERVQUAL	31
4.2.1. Rata-Rata Skor per Atribut.....	31
4.2.2. Skor Gap	43
4.3 Analisis IPA	45
4.3.1. Perhitungan Titik Koordinat Atribut	45
4.3.2. Perhitungan Titik Tengah Diagram IPA	47
4.3.3. Diagram IPA.....	47
4.4 Analisis QFD	48
4.4.1. Identifikasi <i>Voice of Customer</i>	48
4.4.2. <i>House of Quality</i>	49
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

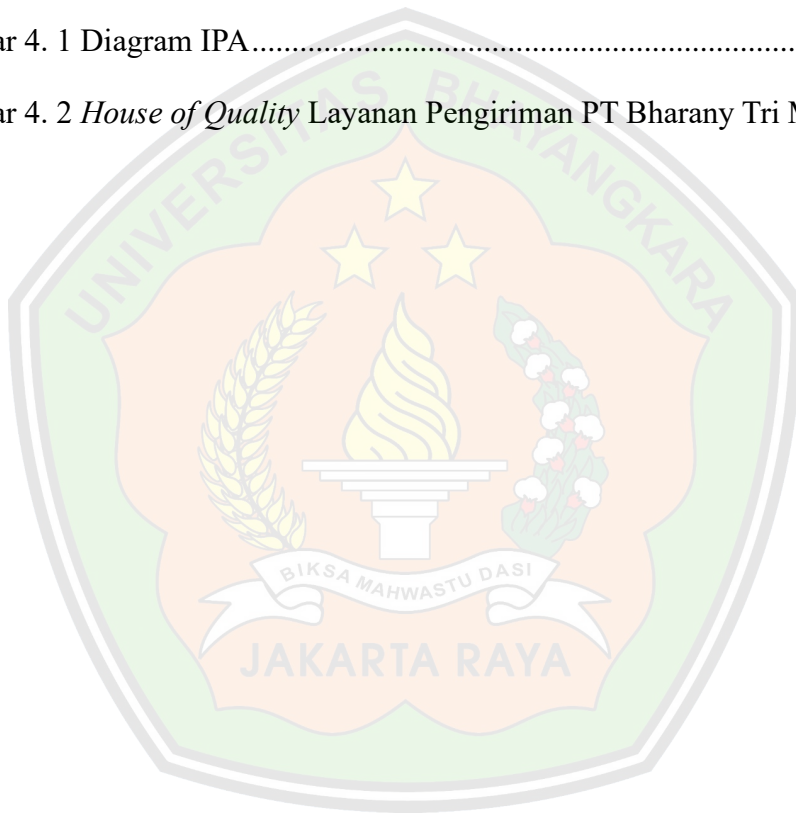
	Halaman
Tabel 1. 1 Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Sayuran Tahun 2023	3
Tabel 1. 2 Keterlambatan Pengiriman dan Kerusakan Sayuran Tahun 2023 (Lanjutan).....	4
Tabel 1. 3 Data Ketidaksesuaian Kuantitas Pengiriman Sayur Tahun 2023	5
Tabel 2. 1 Simbol Matriks Hubungan QFD	20
Tabel 2. 2 Simbol Matriks <i>Technical Corelation</i>	20
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu (Lanjutan 1).....	22
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu (Lanjutan 2).....	23
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kuesioner Servqual	29
Tabel 4. 2 Validitas Kuesioner Servqual (Lanjutan)	30
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kuesioner Servqual.....	30
Tabel 4. 4 Rata-Rata Skor per Atribut.....	41
Tabel 4. 5 Rata Skor per Atribut (Lanjutan 1).....	42
Tabel 4. 6 Rata-Rata Skor per Atribut (Lanjutan 2).....	43
Tabel 4. 7 Skor Gap.....	43
Tabel 4. 8 Skor Gap (Lanjutan).....	44
Tabel 4. 9 Koordinat Atribut	45
Tabel 4. 10 Koordinat Atribut (Lanjutan)	46
Tabel 4. 11 <i>Planning Matrix</i>	49
Tabel 4. 12 <i>Relationship Matrix</i>	53
Tabel 4. 13 <i>Technical Correlation Matrix</i>	54
Tabel 4. 14 <i>Technical Matrix</i>	55

Tabel 4. 15 Technical Matrix (Lanjutan).....56
Tabel 4. 16 *Priority and Target Value*58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kerusakan Sayur dalam Pengiriman Tahun 2023	2
Gambar 1. 2 Penurunan PO dari Pihak PDC	6
Gambar 2. 1 Diagram Klasifikasi Kepentingan	14
Gambar 2. 2 Model <i>House of Quality</i>	18
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian	28
Gambar 4. 1 Diagram IPA.....	48
Gambar 4. 2 <i>House of Quality</i> Layanan Pengiriman PT Bharany Tri Mitra.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data DO PT Bharany Tri Mitra
- Lampiran 2. Hasil Wawancara Kebutuhan *Customer*
- Lampiran 3. Kuesioner *Service Quality*
- Lampiran 4. Hasil Kuesioner
- Lampiran 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Hasil *Focus Group Discussion*
- Lampiran 9. Dokumentasi Pribadi di Perusahaan
- Lampiran 10. Plagiarisme
- Lampiran 11. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 12. Kartu Bimbingan Mahasiswa



DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Keterangan
BTM	Bharany Tri Mitra
FGD	<i>Focus Group Discussion</i>
HoQ	<i>House of Quality</i>
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
PDC	Patra Drilling Company
QFD	<i>Quality Function Deployment</i>
RW	<i>Relative Weight</i>
Servqual	<i>Service Quality</i>
TR	<i>Technical Response</i>
VoC	<i>Voice of Customer</i>

