

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) KANTOR
CABANG KRANJI MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**

SKRIPSI

Oleh :

ISTIQOMAH

201710215243



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir
(JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan Metode
Servqual

Nama Mahasiswa : Istiqomah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215243

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri /Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2022

Bekasi, 21 Juni 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Roberta Heni Anggit, S.T., M.T
NIDN 0314078801



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M
NIDN 0309036503

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha
Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan
Metode *Servqual*

Nama Mahasiswa : Istiqomah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215243

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 juli 2022

Bekasi, 22 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Helena Sitorus, S.T., M.T
NIDN : 0330117308

Penguji I : Denny Siregar, M.Sc
NIDN : 0322087201

Penguji II : Roberta Heni Anggit Tanisri, S.T., M.T
NIDN : 0314078801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T
NIDN : 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M
NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan Metode *Servqual* 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 kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan 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 memberi 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, 26 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Istiqomah

201710215243

ABSTRAK

Istiqomah 201710215243, Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan Metode *Servqual*

PT Jalur Nugraha Ekakurir merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman. Penelitian ini dilakukan di JNE kantor cabang Kranji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara kualitas pelayanan yang ada terhadap harapan pelanggan pada JNE kantor cabang Kranji menggunakan metode *service quality*. metode ini membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Tahapan awal yang dilakukan dalam penelitian ini dengan melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu dari kekurangan yang terdapat pada JNE kantor cabang Kranji terutama pada bidang kualitas layanan. Setelah identifikasi masalah, maka peneliti melakukan penyebaran kuisioner terhadap pelanggan sehingga permasalahan kualitas pelayanan dapat diketahui. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai *gap* pada dimensi *tangible* sebesar (-0,65), nilai *gap* pada dimensi *reliability* sebesar (-0,42), nilai *gap* pada dimensi *responsiveness* sebesar (-0,81), nilai *gap* pada dimensi *assurance* sebesar (-0,64), nilai *gap* pada dimensi *empathy* sebesar (-0,99).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

ABSTRACT

Istiqomah 201710215243, *Analysis of Service Quality To Improve Customer Satisfaction At PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kranji Branch Office Using the Servqual Method*

PT Jalur Nugraha Ekakurir is a company engaged in shipping services. This research was conducted at JNE Kranji branch office. This study aims to determine the suitability between the quality of existing services and customer expectations at the JNE Kranji branch office using the service quality method. This method discusses the dimensions of quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The initial stage carried out in this study was to identify the problem in advance from the shortcomings found in the JNE Kranji branch office, especially in the field of service quality. After identifying the problem, the researcher distributed questionnaires to customers so that service quality problems could be identified. Based on the research results, the gap value on the tangible dimension is (-0,65), the gap value on the reliability dimension is (-0,42), the gap value on the responsiveness dimension is (-0,81), the gap value on the assurance dimension is (-0,64), the gap value on the empathy dimension is (-0,99).

Keywords: Service Quality, Servqual Method, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Istiqomah
NPM : 201710215243
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 yang berjudul:

"Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan Metode *Servqual*"

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya 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. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi. Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 26 Juli 2022

Yang menyatakan,



Istiqomah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Tugas akhir yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Kranji Menggunakan Metode *Servqual*"** disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn). Dr. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sekaligus pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, S.T., M.T, selaku ketua program studi di Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Roberta Heni Anggit, S.T., M.T selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan materi dan arahan tentang penulisan skripsi ini.
5. Dosen pengajar serta seluruh staff Program Studi Teknik Industri di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas didikan dan bimbingannya.
6. Bapak Mashudi dan Ibu Siti Masripah orang tua dari penulis yang telah memberikan do'a, semangat, dukungan serta motivasi selama penulis mengerjakan tugas akhir ini.

7. Seluruh staff PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang telah mengizinkan penulis serta memberikan ilmunya kepada penulis untuk melakukan tugas akhir ini.
8. Teman-teman kelas Teknik Industri C yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran dan inspirasi untuk mengerjakan tugas akhir ini.

Kekurangan merupakan sesuatu hal yang terus ada dari sebuah karya. Untuk dapat dikembangkan lebih lanjut lagi dan bisa dilakukan implementasinya di lapangan, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk mendekati kesempurnaan dan memberikan banyak manfaat di bidang pendidikan tentunya.



Bekasi, 26 Juli 2022

Istiqomah

201710215243

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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	8
1.8 Metode Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Jasa/Layanan	11

	Halaman
2.1.1 Karakteristik Jasa/Pelayanan.....	12
2.2 Pengertian Kualitas.....	12
2.3 Pengertian Kualitas Jasa/Pelayanan	13
2.4 Pelanggan	14
2.4.1 Pengertian Pelanggan	14
2.4.2 Harapan Pelanggan.....	15
2.4.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.4.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Penentuan Sampel	21
2.6 Uji Kecukupan Data	22
2.7 Metode <i>Service Quality</i>	22
2.8 Diagram Kartesius	26
2.9 Uji Validitas.....	28
2.10 Uji Reliabilitas.....	29
2.11 Uji Normalitas	30
2.12 Uji Koefisien Korelasi	30
2.13 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Operasional Variabel Penelitian	38
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	43
3.5.1 Analisis Kuantitatif	43
3.5.2 Analisis Kualitatif	45
3.6 Kerangka Berpikir	46

	Halaman
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.2 Penentuan Sampel Penelitian	51
4.3 Uji Kecukupan Data	51
4.4 Kuesioner.....	54
4.5 Karakteristik Responden	58
4.6 Uji Validitas.....	65
4.7 Uji Reliabilitas.....	68
4.8 Uji Normalitas	69
4.9 Uji Koefisien Korelasi.....	70
4.10 Perhitungan Nilai Kenyataan.....	71
4.11 Perhitungan Nilai Harapan	73
4.12 Perhitungan nilai servqual (<i>Gap</i>)	75
4.13 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	77
4.14 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Total dengan Xi dan Yi	78
4.15 Diagram Kartesius	79
4.16 Pembahasan	92
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Pelanggan di JNE Cabang Kranji bulan Maret 2020 – Februari 2021.....	2
Tabel 1.2 Data jenis complaint JNE kantor cabang Kranji.....	4
Tabel 1.3 Data <i>complaint</i> bulan Maret 2020 – Februari 2021	4
Tabel 2.1 Koefisien korelasi	31
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	37
Tabel 3.2 Jawaban Wawancara	37
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.4 <i>Skor</i> Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Produk dan Layanan JNE.....	48
Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian	54
Tabel 4.3 Rekapitulasi Nilai Harapan Pelanggan.....	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Nilai Kenyataan Pelanggan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	61
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.10 Uji Validitas Nilai Kenyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.11 Uji Validitas Nilai Harapan Pada Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Nilai Kenyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Nilai Harapan Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.14 Perhitungan nilai kenyataan	72
Tabel 4.15 Perhitungan nilai harapan.....	73
Tabel 4.16 Perhitungan nilai servqual.....	75
Tabel 4.17 Perhitungan tingkat kesesuaian	77

Halaman

Tabel 4.18 Tingkat kesesuaian total.....	78
Tabel 4.19 Rata Perhitungan Kenyataan, Harapan, Gap, dan Tingkat Kesesuaian	80
Tabel 4.20 Nilai Kenyataan dan Nilai Harapan Pada Dimensi Tangible.....	80
Tabel 4.21 Nilai Kenyataan dan Nilai Harapan Pada Dimensi <i>Reliability</i>	82
Tabel 4.22 Nilai Kenyataan dan Nilai Harapan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	85
Tabel 4.23 Nilai Kenyataan dan Nilai Harapan Pada Dimensi <i>Assurance</i>	87
Tabel 4.24 Nilai Kenyataan dan Nilai Harapan Pada Dimensi <i>Empathy</i>	90



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Folwchart Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	62
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4.6 Uji Normalitas Kenyataan Terhadap Harapan	70
Gambar 4.7 Uji Koefisien korelasi.....	71
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Tangible</i>	81
Gambar 4.9 Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Reliability</i>	83
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	86
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>assurance</i>	88
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Pada Dimensi <i>Empathy</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. *Skor* Hasil Penyebaran Kuesioner
3. Hasil Uji Validitas
4. Hasil Uji Reliabilitas
5. Plagiarisme
6. Biodata Mahasiswa
7. Kartu Bimbingan

