

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

SKRIPSI

Oleh:

JAKY PRADAN ADI PUTRA

201510215043



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Nama Mahasiswa : Jaky Pradan Adi Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215043

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Bekasi, 18 Desember 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Sumanto, S.T., M.T.

NIDN. 0306056101

Ratna Sumjnar, S, S.T. M.M.

NIDN. 0314047502

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa
Tehadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan
Menggunakan Metode Serqual (Studi Kasus J&T
Express BKI 59 Cibitung)

Nama Mahasiswa : Jaky Pradan Adi Putra

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215043

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Januari 2020

Bekasi, 22 Januari 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Zulkani Sinaga, Ir., M.T.
NIDN 0331016905

Penguji I : Dr.Eng. Ibnu Susanto, S.T., M.Eng., CRM, Asr.
NIP 1802331

Penguji II : Sumanto, S.T., M.T.
NIDN 0306056101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik



Drs. Solihin, M.T.
NIP 1912445



Ismaniah, S.Si., M.M.
NIP 9604028

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Serqual (Studi Kasus J&T Express BKI 59 Cibitung)”** 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 Bhayakara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayakara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayakara Jakarta Raya.

Bekasi, 22 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Jaky Pradan Adi Putra
201510215043

ABSTRAK

Jaky Pradan Adi Putra. 201510215043. 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 2018- Desember 2019, pelayanan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian ini 1) Untuk mengetahui variable kualitas jasa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. 2) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang di gunakan Analisis Serqual dengan pengolahan data menggunakan SPSS vesi 17. Hasil penelitian ini adalah 1) pengaruh bukti fisik sebesar 0,131 (*tangibles*), pengaruh kehandalan sebesar 0,574 (*reliability*), pengaruh daya tanggap sebesar 0,096 (*responsiveness*), pengaruh jaminan sebesar 0,293 (*assurance*), pengaruh empati sebesar 0,315 (*emphaty*), dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, hasil penelitian menunjukan variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan metode Serqual.

ABSTRACT

Jaky Pradan Adi Putra. 201510215043. *Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Level Using the Servqual Method.*

This research is about J&T Express BKI 59 Cibitung which is a package delivery company express (Express delivery) that applies technological sophistication in every business sector. The problem of this research is based on customer loyalty J&T Express BKI 59 Cibitung which decreases based on the number of customer complaints from the period July 2018 - December 2019, the service is still not in accordance with customer expectations. For this reason, this research needs to be done 1) To find out the variable quality of evidence of physical acceptance (tangibles), approval (reliability), responsiveness (responsiveness), Guarantee (assurance), and empathy (empathy) related to the level of customer satisfaction. 2) To find out the positive and significant quality of service to customer satisfaction. The method used uses Serqual Analysis with data processing using SPSS ves 17. The results of this study are 1) Physical evidence findings of 0.131 (physical evidence), the influence of compatibility of 0.574 (reliability), tendency of responsiveness of 0.096 (responsiveness), purchasing power of 0.293 (assurance), the effect of empathy of 0.315 (emphaty), and the effect of service quality on customer satisfaction, the results of the study indicate these variables have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service to customer satisfaction, Serqual method.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Jaky Pradan Adi Putra
Npm : 201510215043
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 skripsi 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 yang bebas *royalty non-eksklusif* ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan/publikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan ijin 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 skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 22 Januari 2020

Yang Menyatakan



Jaky Pradan Adi Putra

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus J&T Express BKI 59 Cibitung).

Penulis menyadari betul bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan-kesalahan maka dari itu kritik dan saran yang membangun yang penulis harapkan demi adanya perbaikan dimasa yang akan datang.

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 skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Bambang Karsono, Drs. S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.Si selaku Dekan Universitas Bhayangkara.
3. Bapak Drs. Solihin, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Sumanto, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membantu banyak dalam hal penulisan pada skripsi ini.
5. Ranta Suminar, S, S.T.M.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu banyak dalam hal penulisan pada skripsi ini.
6. Seluruh Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara.
7. Kakak-kakak tercinta yang selalu memberi doa serta dukungan selama kuliah dan saat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2015 yang memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan laporan magang kerja ini.

9. Ibu Janah dan *Team Performance Monitoring* PT. Ananda Solusindo yang selalu memberikan ijin kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu 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 segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus J&T Express BKI 59 Cibitung) ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Bekasi, 22 Januari 2020



Jaky Pradan Adi Putra

201510215043

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batas Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Metode Penelitian	6
1.8 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Defenisi Layanan/Jasa.....	9
2.2 Karakter Layanan/Jasa	10
2.3 Service Quality (SERVQUAL).....	11
2.4 Loyalitas Konsumen	11
2.5 Definisi Kualitas	13
2.6 Definisi Kualitas Layanan.....	14
2.7 Model Kualitas Jasa	15

2.8	Definisi Pelanggan	17
2.9	Kepuasan Pelanggan	18
2.10	Harapan Pelanggan	19
2.11	Mengukur Kepuasan Konsumen	19
2.12	Populasi dan Sampel	21
2.12.1	Populasi	21
2.12.2	Sampel	21
2.13	Jenis dan Sumber Data	22
2.14	Metode Pengumpulan Data	22
2.14.1	Data Primer	22
2.14.2	Data Sekunder	23
2.15	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	23
2.15.1	Analisis Kualitatif	24
2.15.2	Analisis Kuantitatif	24
2.16	Uji Asumsi Klasik	25
2.17	Uji Multikolonieritas	25
2.18	Uji Heteroskedastisitas	25
2.19	Uji Hipotesis	26
2.19.1	Uji F	26
2.19.2	Uji T	26
2.20	Sejarah Perusahaan	26
2.21	Visi dan Misi Perusahaan	27
2.21.1	Visi Perusahaan	27
2.21.2	Misi Perusahaan	27
2.21.3	Moto Perusahaan	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	29
3.2	Lokasi Penelitian	29
3.3	Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	29
3.4	Uji Realibilitas dan Validitas	30
3.4.1	Uji Realibilitas	30
3.4.2	Uji Validitas.....	31
3.5	Analisis Regresi Berganda	31
3.6	Koefisien Determinasi.....	32
3.7	Kerangka Berfikir.....	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Produk J&T Express.....	34
4.2	Deskripsi Penelitian.....	35
4.2.1	Deskripsi Indentis Responden.....	36
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Kunjungan	39
4.3	Instrument Penelitian.....	40
4.4	Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	42
4.4.1	Indeks Tanggapan Responden Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	42
4.4.2	Indeks Tanggapan Responden Keandalan (<i>Reliability</i>)	44
4.4.3	Indeks Tanggapan Responden Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	46
4.4.4	Indeks Tanggapan Responden Jaminana (<i>Assurance</i>).....	47
4.4.5	Indeks Tanggapan Responden Empati (<i>Empathy</i>)	49
4.4.6	Indeks Tanggapan Responden Kepuasan	51
4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53

4.5.1	Uji Validitas	53
4.5.2	Uji Reliabilitas	55
4.6	Uji Asumsi Klasik	55
4.6.1	Uji Multikolonieritas	56
4.6.2	Uji Heteroskedasitas.....	56
4.7	Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.8	Penguji Hipoteis	56
4.8.1	Uji T.....	59
4.8.2	Uji F.....	61
4.9	Koefisien Determinasi	62
4.10	Rangkum Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Komplain Pelanggan	3
Tabel 1.2 Data Komplain Pelanggan.....	3
Tabel 4.1 Keterangan Alur Kerja	35
Tabel 4.2 Variabel, Indikator, Sub Indikator.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan.....	40
Tabel 4.7 Instrument Servqual	41
Tabel 4.8 Tanggapan Responden (<i>Tangible</i>)	43
Tabel 4.9 Tanggapan Responden (<i>Reliability</i>)	45
Tabel 4.10 Tanggapan Responden (<i>Responsiveness</i>)	46
Tabel 4.11 Tanggapan Responden (<i>Assurance</i>)	48
Tabel 4.12 Tanggapan Responden (<i>Empathy</i>)	50
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Kepuasan.....	52
Tabel 4.14 Uji Validitas	54
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.16 Uji Multikolonieritas	56
Tabel 4.17 Hasil Output SPSS Uji T	58
Tabel 4.18 Hasil Output SPSS Uji F	61
Tabel 4.19 Keterangan Hasil Penelitian.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Diagram 4
Gambar 2.1	Model Konseptual Servqual 17
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan 18
Gambar 3.1	Kerangka Berpikir 33
Gambar 4.1	Alur Kerja 34
Gambar 4.2	Hasil Output SPSS 57



DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Penghitungan SPSS

