

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS JASA LOGISTIK PT BLIBLI EXPRESS
SERVICE CIKARANG (BES CIKARANG)
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE*
ANALIYSIS (IPA)**

SKRIPSI



Oleh :

RIZKY ACHMAD PRASETYO

201710215264

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

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS JASA LOGISTIK PT BLIBLI EXPRESS
SERVICE CIKARANG (BES CIKARANG)
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE*
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



Oleh :
RIZKY ACHMAD PRASETYO
201710215264

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT Blibli Express Service Cikarang (BES Cikarang) Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analisis* (IPA)

Nama Mahasiswa : Rizky Achmad Prasetyo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215264

Program Studi/ Fakultas : Teknik Industri / Teknik


Tanggal Lulus Ujian : 25 Juli 2024


Jakarta, 02 Agustus 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Yayan Saputra S.T., MT.
NIDN 0327017902


Tubagus Hedi Saepudin S.T., MM.
NIDN 0413117602

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT Blibli Express Service Cikarang (BES Cikarang) Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analisis* (IPA)

Nama Mahasiswa : Rizky Achmad Prasetyo

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215264

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2024

Jakarta, 02 Agustus 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Yuri Delano Regent Montoring, S.T., M.T.
NIDN 0309098501


Penguji I : Helena Sitorus, S.T., M.T.
NIDN 0330117308

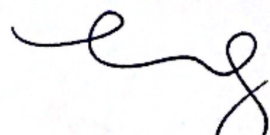
Penguji II : Yayan Saputra, S.T., MT.
NIDN 0327017902

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 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA LOGISTIK PT BLIBLI EXPRESS SERVICE CIKARANG (BES CIKARANG) MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALIYSIS* (IPA)

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 portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Agustus 2024

Yang membuat Pernyataan,



Rizky Achmad Prasetyo

201710215264

RINGKASAN

Rizky Achmad Prasetyo. 201710215264. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT. Blibli Express Service Cikarang (BES CIKARANG) Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Dan *Importance Performance Analisis* (IPA).

PT. Blibli Express Service adalah sebuah perusahaan penyedia jasa layanan logistik pengiriman belanja online shop terutama di Blibli.com. layanan pengiriman BES mengalami penurunan karena banyaknya komplain dari pelanggan. Penelitian yang dilakukan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan logistik di BES menggunakan metode Servqual dan Importance Performance Analisis (IPA). Dari hasil penelitian diperoleh 14 Atribut, yang dikelompokkan dalam 5 dimensi atribut kualitas, yakni : Kehadalan (Realibility) 3 atribut, Jaminan (4 atribut) Bukti Langsung (3 atribut), Empati (2 atribut), Daya Tanggap (2 atribut). Berdasarkan metode *Importance Performance Analisis Matrix* (IPA), fokus perbaikan ada di dalam kuadran 1 yaitu atribut no 3,2,4 dan 11. Dari ini, maka hal-hal yang perlu dilakukan PT BES adalah penyempurnaan proses pengiriman, penyempurnaan standar oprasional dalam menangani komplain/claim customer, penambahan fasilitas untuk pengiriman barang, dan Penambahan moda transportasi perusahaan.

Kata Kunci :Logistik,Kepuasan Pelanggan, Servqual, Importance Performance Analisis (IPA),



SUMMARY

Rizky Ahmad Prasetyo. 201710215264. *Analysis of Customer Satisfaction with the Quality of Logistics Services of PT Blibli Express Service Cikarang (BES CIKARANG) Using the Service Quality Method (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA).*

Blibli Express Service is a company providing logistics services for online shop shopping delivery, especially at Blibli.com. BES delivery services have experienced a decline due to many complaints from customers. This research was carried out as an effort to improve the quality of logistics services at BES using the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. From the research results, 14 attributes were obtained, which were grouped into 5 dimensions of quality attributes, namely: Consistency (Reality) 3 attributes, Guarantee (4 attributes) Direct Evidence (3 attributes), Empathy (2 attributes), Responsiveness (2 attributes). Based on the Importance Performance Analysis Matrix (IPA) method, the focus of improvement is in quadrant 1, namely attributes no. 3, 2, 4 and 11. From here, the things PT BES needs to do are improving the delivery process, improving operational standards in handling customer complaints/claims, additional facilities for shipping goods, and additional company transportation modes.

Keyword :logistics, Customer Satisfaction , Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rizky Achmad Prasetyo
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710215264
Program Studi : Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangn 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 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA
LOGISTIK PT *BLIBLI EXPRESS SERVICE* CIKARANG (BES
CIKARANG) MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALIYSIS* (IPA)**


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 sebaga 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 : 02 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Rizky Achmad Prasetyo

KATA PENGANTAR

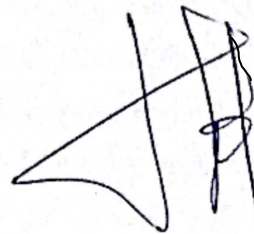
Alhamdulillah Robbil 'Alamin. Puji Syukur Kehadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta bimbingan-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad *Sholallahu 'alaihi wa sallam*. Akhirnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS JASA LOGISTIK PT *BLIBLI EXPRESS SERVICE* CIKARANG (BES CIKARANG) MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMACE ANALIYSIS* (IPA).

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan sumbangan dan sarannya sehingga laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melindungi, menjaga, serta menyertai penulis sehingga proses kerja praktek ini dapat berjalan dengan baik dari awal hingga selesai.
2. Orang tua dan seluruh anggota keluarga yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan.
3. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. 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.
6. Bapak Arif Nuryono, S.T., MT selaku dosen pembimbing akademik selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Bhayangkara.
7. Bapak Yayan Saputra, S.T., MT yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penelitian.
8. Bapak Tubagus Hedi S, S.T., MM yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penelitian.
9. Bapak Heri Kristanto selaku koordinator di PT. Blibli Express Service yang telah mengizinkan dan membantu proses penelitian tugas akhir hingga selesai.

Akhir kata, semoga Allah memberikan balasan pahala kebaikan atas segala bantuan yang telah diberikan pada penulis. Amin

Jakarta, 02 Agustus 2024



Rizky Achmad Prasetyo



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Pengukuran Kepuasan pelanggan	8
2.1.3 Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	9
2.2 Uji Kecukupan Data	10
2.2.1 Uji Validitas	12
2.2.2 Uji Reliabilitas	14
2.3 Logistik	16
2.4 Kualitas Pelayanan	16
	x

2.4.1	Pengertian Pelayanan	17
2.4.2	Pengertian Jasa	18
2.4.3	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
2.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian	23
3.2	Model Pemecahan Masalah.....	23
3.3	Langkah – Langkah Pemecahan Masalah	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Pengumpulan Data Kuesioner.....	34
4.1.1	Identifikasi Atrribut Kuesioner	34
4.1.2	Pengujian Kuesioner	35
4.2	Pengolahan Data.....	38
4.2.1	Nilai Ekspektasi	42
4.2.2	Nilai Presepsi	44
4.2.3	Skor Servqual.....	45
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
4.3	Identifikasi Atribut Pelayanan	49
4.4	Performa Kualitas Atribut Pelayanan.....	50
4.4.1	Prioritas Berdasarkan Gap.....	53
4.5	Analisa <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	54
4.6	Usulan Perbaikan	56
BAB V PENUTUP.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Data – data keluhan pelanggan 6 bulan kebelakang	3
Tabel 2.1 Ukuran sampel kesalahan dan jumlah populasi yang ditetapkan.....	11
Tabel 2.2 Penentuan Sampel Menurut Yount (1999).....	11
Tabel 3.1 Atribut kepuasan pelanggan.....	28
Tabel 3.2 Skala Penilaian	29
Tabel 3.3 Penentuan besaran sampel	29
Tabel 4.1 Atribut penilaian kepuasan pelanggan	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kelompok Ekspektasi.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Persepsi	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kelompok Persepsi.....	38
Tabel 4.6 Rangkuman Data Ekspektasi PT BES Cikarang.....	39
Tabel 4.7 Rangkuman Data Persepsi PT BES Cikarang.....	40
Tabel 4.8 Nilai Ekspektasi Responden PT BES Cikarang.....	43
Tabel 4.9 Nilai Persepsi Responden PT BES Cikarang.....	44
Tabel 4.10 Skor Servqual (Gap Score) Atribut Pelayanan BES Cikarang	46
Tabel 4.11 Nilai (X) &(Y).....	47
Tabel 4.13 Gap score rata-rata dimensi Kehadalan (Realibility).....	51
Tabel 4.14 Gap Score rata-rata Jaminan (Assurance).....	51
Tabel 4.15 Gap Score rata-rata Bukti Langsung (Tangible).....	52
Tabel 4.16 Gap score rata-rata Empati (Empathy).....	52
Tabel 4.17 Gap Score rata-rata Daya Tanggap (Responsiveness).....	52
Tabel 4.18 Peringkat Servqual Score	53
Tabel 4.19 Usulan Perbaikan	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengiriman PT Blibli Express Service (BES Cikarang).....	2
Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	21
Gambar 3.1 Diagram Alir Pemecahan Masalah.....	24
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Importance Performance Alanysis	48
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Importance Performance Alanysis	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data kuesioner ekspektas

Lampiran 3 Data kuesioner persepsi

Lampiran 4 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 5 Dokumentasi di BES Cikarang

Lampiran 6 Plagiarisme

Lampiran 7 Biodata Mahasiswa

Lampiran 8 Kartu Bimbingan



DAFTAR SINGKATAN

Lembaga/Singkatan	Arti dan keterangan
BES	Blibli Express Service
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
IPA	Importance Perfomance Alanysis
STP	Sangat Tidak Penting
KP	Kurang Penting
CP	Cukup Penting
P	Penting
SP	Sangat Penting
STP	Sangat Tidak Puas
KP	Kurang Puas
CP	Cukup Puas
P	Puas
SP	Sangat Puas