

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA EKSPOR DENGAN METODE SERVICE QUALITY (*SERVQUAL*) DI PT. IWAINDO INTERNASIONAL

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Studi Strata Satu (S1) Gelar Sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh :

Nama : Wiyoga Nur Alamsyah

NIM : 41609010026

Progam Studi : Teknik Industri

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wiyoga Nur Alamsyah
N.I.M : 41609010026
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan
Jasa Ekspor Dengan Metode *Service Quality*
(*ServQual*) di PT. Iwaindo Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Wiyoga Nur Alamsyah)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA EKSPOR DENGAN METODE SERVICE QUALITY (*SERVQUAL*) DI PT. IWAINDO INTERNASIONAL

Disusun Oleh :

Nama : Wiyoga Nur Alamsyah
NIM : 41609010026
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing



(Ir. Dana Santoso, M.Eng,Sc,Ph.D)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Assalaamu`alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, memberikan kekuatan kepada penulis selama menyusun Laporan Tugas Akhir ini sebagai pemenuhan salah satu syarat kelulusan di Universitas Mercu Buana dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Ekspor Dengan Metode *Service Quality* (*ServQual*) di PT. Iwaindo Internasional”.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Torik Husein, MT selaku Dekan dari Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng,Sc,Ph.D selaku pembimbing yang mendukung dan memberi bantuan kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
4. Orang tua, yang mendukung Saya baik secara moril maupun finansial, Terima kasih banyak motivasi dan semangatnya, kalian yang terbaik.
5. Bapak Yono *Airfreight Manager* yang telah banyak memberi masukan dan informasi kepada penulis di PT. Iwaindo Internasional.
6. Bapak Warsono *Asst manager airfreight dept*, Ayah saya tercinta yang telah membantu birokrasi dan administratif di PT. Iwaindo Internasional.
7. Bapak Wury dan Bapak Mul yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian di PT. Iwaindo Internasional.
8. Terima kasih kepada saudari Debora Cahyanti Prasetyo, Pemberi semangat dan motivasi terbaik yang saya miliki.
9. Terima kasih kepada saudara Eka Bayu Saputra, yang telah membantu penulisan tugas akhir ini.

10. Terima kasih banyak kepada teman terbaik Diah, Mardi, Joko, Dodi, Rambu, Nurul, Wahyu, Woro dan Dias serta teman-teman Jurusan Teknik Industri Angkatan 2009 atas semangat yang diberikan untuk saya.
11. Terima kasih kepada keluarga besar UKM TaeKwonDo Universitas Mercu Buana, Semangat api yang tidak pernah saya lupakan, terima kasih banyak untuk semuanya.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih dapat dikembangkan lebih jauh lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan kritik dan saran demi adanya perbaikan atas isi dari laporan ini ke depannya. Akhirnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, Penyusun berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini mendapat berkah dan ridho-Nya. Amin.

Jakarta, 8 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Bagi Penulis	4
1.5.2 Bagi Akademik	4
1.5.3 Bagi Perusahaan	4
1.6 Metode penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Konsep dan Definisi Jasa	8
2.1.1 Klasifikasi Jasa	9
2.1.2 Karakteristik Jasa	12
2.2 Kualitas	13
2.2.1 Definisi Kualitas	13
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa	13
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan	17
2.3.2 Pengertian Pelanggan	17

2.3.3	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.3.4	Definisi Ekspektasi Dan Persepsi Pelanggan.....	23
2.3.5	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	25
2.4	Penentuan Jumlah Sampel.....	26
2.5	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	26
2.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan	26
2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	28
2.5.3	Kuesioner	30
2.5.4	Gap (kesenjangan) Kualitas Pelayanan.....	32
2.5.5	Pengukuran ServQual.....	33
2.5.6	Diagram Kartesius.....	35
2.6	SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>).....	38
2.6.1	Pengujian Validitas Menggunakan SPSS.....	39
2.6.2	Pengujian Reabilitas Menggunakan SPSS	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Identifikasi Masalah	46
3.2	Obyek Penelitian	47
3.3	Metode Pemecahan Masalah.....	47
3.4	Pengumpulan Data	47
3.4.1	Sumber Data.....	48
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5	Pengolahan Data.....	50
3.6	Analisis Hasil	51
3.6.1	Analisis Kepentingan Pelanggan dan Performa Perusahaan.....	51
3.6.2	Analisis Servqual	51
3.6.3	Uji Reabilitas Data.....	52
3.7	Kesimpulan dan Saran.....	52
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1	Pengumpulan Data	54
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.1.2	Management.....	56
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	58

4.1.4	Bentuk atau Proses Pelayanan.....	59
4.1.5	Prosedur Eskpor PT. Iwaindo Internasional.....	63
4.1.6	Identifikasi dimensi mutu servqual	65
4.1.7	Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	69
4.2	Pengolahan Data.....	70
4.2.1	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	70
4.2.2	Pengujian Kuesioner	73
4.2.3	Pengukuran Servqual	76
4.2.4	Nilai Harapan	78
4.2.5	Nilai Persepsi	79
4.2.6	Skor servqual.....	81
4.2.7	Diagram Kartesius.....	82
BAB V ANALISIS HASIL		
5.1	Distribusi dan Persentase Persepsi Responden Terhadap Pelayanan.....	89
5.2	Performa Kualitas Atribut Pelayanan	89
5.3	Ranking Atribut	90
5.4	Analisis Diagram Kartesius	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	100
6.2	Saran.....	102
6.2.1	Saran bagi perusahaan.....	102
6.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Kepuasan Pelanggan	20
Tabel 2. 2 Dimensi Kualitas Pelayanan	28
Tabel 2. 3 Dimensi Kualitas Pelayanan (Lanjutan)	29
Tabel 2. 4 Faktor – faktor penyebab terjadinya Gap.....	33
Tabel 2. 5 Contoh data jawaban angket	40
Tabel 2. 6 Contoh Hasil Uji Validasi Menggunakan SPSS	43
Tabel 4. 1 Company Profile PT. Iwaindo Internasional.....	55
Tabel 4. 2 Company Profile PT. Iwaindo Internasional (Lanjutan).....	56
Tabel 4. 3 Penentuan atribut kuesioner.....	68
Tabel 4. 4 Customer List PT. Iwaindo Internasional	70
Tabel 4. 5 Hasil Rekap Kuesioner Harapan Pelanggan.....	71
Tabel 4. 6 Hasil Rekap Kuesioner Performa Perusahaan.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validasi Harapan Pelanggan.....	73
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas Harapan Pelanggan.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validasi Persepsi Pelanggan.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validasi Persepsi Pelanggan (Lanjutan).....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Persepsi Pelanggan	75
Tabel 4. 12 Harapan pelanggan terhadap pelayanan.....	76
Tabel 4. 13 Harapan pelanggan terhadap pelayanan (Lanjutan).....	77
Tabel 4. 14 Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan	77
Tabel 4. 15 Nilai Harapan Pelanggan	79
Tabel 4. 16 Nilai Persepsi Pelanggan.....	81
Tabel 4. 17 Nilai <i>servqual</i> penilaian kepuasan pelanggan.....	82
Tabel 4. 18 Nilai persepsi Pelanggan.....	84
Tabel 4. 19 Nilai Harapan Pelanggan	85
Tabel 4. 20 Nilai nilai dan diagram Kartesius	85
Tabel 5. 1 Distribusi dan Presentase Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 5. 2 Gap Skor	90
Tabel 5. 3 Ranking gap skor Atribut.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Diskonfirmasi Harapan dari Kepuasan dan Ketidakpuasan...	24
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	37
Gambar 2. 3 Langkah uji Validitas menggunakan SPSS 1	40
Gambar 2. 4 Langkah uji Validitas menggunakan SPSS 2	41
Gambar 2. 5 Langkah uji Validitas menggunakan SPSS 3	41
Gambar 2. 6 Langkah uji Validitas menggunakan SPSS 4	42
Gambar 2. 7 Langkah uji Validitas menggunakan SPSS 5	42
Gambar 2. 8 Langkah uji Reabilitas menggunakan SPSS 1	44
Gambar 2. 9 Langkah uji Reabilitas menggunakan SPSS 2	44
Gambar 2. 10 Langkah uji Reabilitas menggunakan SPSS 3	45
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	53
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	87
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Matriks Kepentingan dan Performa	88