

TUGAS AKHIR

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

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



UNIVERSITAS
Disusun Oleh :

MERCU BUANA

Nama : Arif Zakaria

NIM : 41607010021

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Zakaria
NIM : 41607010021
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap
Kualitas Layanan PT. Jalur Nugraha Ekakurir
(JNE)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir 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

(Arif Zakaria)

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

Disusun Oleh :

Nama : Arif Zakaria
NIM : 41607010021
Jurusan : Teknik Industri

Telah disetujui dan diterima sebagai syarat kelulusan
pada Program Studi Teknik Industri
Universitas Mercu Buana
Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Pembimbing



(Ir. Tri Hastuti, MT)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)

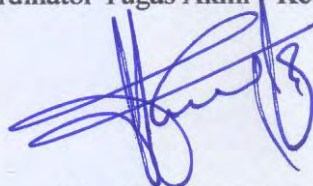
Disusun Oleh :

Nama : Arif Zakaria
NIM : 41607010021
Jurusan : Teknik Industri

Telah disetujui dan diterima sebagai syarat kelulusan
pada Program Studi Teknik Industri
Universitas Mercu Buana
Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

PERSEMBAHAN

*Karya ini aku persembahkan untuk mereka yang tersayang, terkasih,
dan menjadi bagian dalam perjalanan hidup dan pada penyusunan
karya ini,....*

“Bapak dan Ibu Tercinta”

*(Semoga ini bukan akhir dari usaha ananda untuk membahagiakan
kalian yang tercinta, tapi merupakan awal dari usaha itu, terimakasih
yang tak terhingga atas tiap tetes keringat yang dikucurkan, air mata
yang menetes, serta tiap pelukan yang menenangkan, dan seluruh
kebahagian, “ananda bangga menjadi bagian dari kehidupan kalian”)*

“Kakak-kakakku Tersayang”

*(Terimakasih atas dukungan dan kasih sayang yang sudah diberikan
selama ini, “selalu bangga jadi adik kalian”)*

“The-TI ‘07”

*(Anak-anak '07, Ali, Ipul, Damar, Nurman, , Sona, Wahyu, Saani,
Ami, Bayu dll, yang mengiringi arus perjalanan studiku dengan
penuh semangat & keceriaan, thanks buat kebersamaannya sobat,
“suksssss buat kita semua,..... ^ _ ^”)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Judul yang dipilih oleh penulis adalah “**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE)**”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S-1) Jurusan Teknik Industri di Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Penulis banyak memperoleh dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti dan berguna dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk kelancaran penyusunannya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rusnadi dan Ibu Sugiyem tercinta, atas dukungan, kasih sayang dan perhatian yang begitu berharga baik materiil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Universitas Mercu Buana. Aku ingin menjadi anak yang dapat kalian banggakan, dan doa'in juga supaya jadi orang sukses. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak dan Ibu, serta selalu dalam lindungan-Nya, Amien,.....!
2. Ibu Ir. Tri Hastuti, MT selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Bapak Ir. Thoriq Husein, MT selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Bapak H. Soeprapto Suparno selaku Presiden Direktur PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang telah menyediakan media kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Rekan-rekan di PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang telah memberikan bantuan dan kerjasama yang sangat berharga.
7. Kakak-kakakku (Mas Tri, Mbak Santi, dan Mbak Tari) serta keponakan-keponakanku (Adhi, Zaki, dan Marvel) yang kusayangi dan kubanggakan, yang selalu memberikan segala bentuk dukungan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini berjalan dengan baik dan lancar.
8. Kawan-kawanku seperjuangan Anak-anak Industri'07, thanks buat kebersamaanya selama ini.
9. Semua Sobat-sobatku yang selalu memberikan bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang (maaf) tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang banyak memberikan bantuan serta dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan yang belum bisa penulis lengkapi sehingga belum dapat memenuhi keinginan pembaca, untuk itu dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan

di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan oleh pembaca dan Penulis khususnya. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik materi maupun moril kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2012

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	5
1.5. Metode Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Teori Pemasaran	9
2.2. Bauran Pemasaran	10

2.3. Konsep Pemasaran	11
2.3.1. Faktor Yang mempengaruhi Kegiatan Pemasaran	14
2.4. Faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	15
2.5. Kepuasan Pelanggan	16
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.5.2. Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.5.3. Komponen Kepuasan Pelanggan	18
2.5.4. Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas	18
2.6. Konsep Kepuasan Jasa dan Pelayanan	19
2.6.1. Definisi Kepuasan Jasa dan Pelayanan	19
2.6.2. Dimensi Kualitas Jasa	22
2.6.3. Pengukuran Kualitas Jasa	23
2.7. Kuisisioner	25
2.7.1. Pengertian Kuisisioner	25
2.7.2. Jenis Pertanyaan Dalam Kuisisioner	26
2.7.3. Pertimbangan Dalam Mencari Data Primer/Sekunder	27
2.7.4. Kesimpulan	28
2.8. Skala Likert	30
2.9. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	31
2.9.1. Uji Validitas Data	31
2.9.2. Uji Reliabilitas Data	32
2.10. Important-Performance Analysis (IPA)	34
2.11. Servqual	36

BAB III	METODOLIGI PENELITIAN	
3.1.	Lokasi dan Objek Penelitian	44
3.2.	Populasi	45
3.3.	Sampel	45
3.4.	Perumusan Masalah	46
3.5.	Tujuan Penelitian	47
3.6.	Tinjauan Pustaka	48
3.7.	Pengumpulan Data	48
3.8.	Pengolahan Data	48
3.9.	Hasil dan Analisa	49
3.10.	Kesimpulan dan Saran	49
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1.	Sejarah Berdirinya Perusahaan	51
4.1.2.	Profil, Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.1.3.	Struktur Organisasi Perusahaan	56
4.1.4.	Operasional Perusahaan	57
4.1.5.	Layanan	58
4.1.6.	Pesaing Perusahaan/Competitor	61
4.2.	Pengumpulan Data	63
4.2.1.	Kuisisioner	63
4.2.2.	Penyebaran Kuisisioner.....	64
4.2.2.	Pengujian Data Kuisisioner.....	64

4.3. Pengolahan Data.....	67
4.3.1. Nilai Kepuasan/Persepsi Pelayanan	71
4.3.2. Nilai Harapan/Ekspektasi Pelayanan	73
4.3.3. Skor Servqual	75
4.3.4. Important-Performance Analysis (IPA)	77
BAB V ANALISA DAN HASIL	
5.1. Analisa Karakteristik Responden	80
5.2. Analisa Kualitas Pelayanan	88
5.2.1. Dimensi Tangible	88
5.2.2. Dimensi Reliability	90
5.2.2. Dimensi Responsiveness	91
5.2.2. Dimensi Assurance	92
5.2.2. Dimensi Emphaty	94
5.3. Ranking Skor Per Dimensi	95
5.4. Ranking Servqual Per Atribut	97
5.4. Important-Performance Analysis	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	104
6.2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Jumlah Cabang, Agen, Sub-agen, dan Gerai PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	54
Tabel 4.2. Skala Likert	63
Tabel 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan/Persepsi	65
Tabel 4.4. Uji validitas dan reliabilitas variabel harapan/Ekspektasi	66
Tabel 4.5. Data Hasil Kuisisioner Tingkat Kepuasan/Persepsi	68
Tabel 4.6. Data Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan/Ekspektasi	69
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Kepuasan Pelayanan/Persepsi.....	72
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Kepuasan Harapan/Ekspektasi.....	74
Tabel 4.9. Skor Servqual/Gap score Semua Atribut	75
Tabel 4.10. Nilai Kepuasan dan Harapan	77
Tabel 5.1. Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 5.2. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	81
Tabel 5.3. Usia Responden	81
Tabel 5.4. Profesi/Pekerjaan Responden.....	82
Tabel 5.5. Status Pernikahan Responden.....	82
Tabel 5.6. Jumlah Pendapatan Responden Dalam Sebulan	83
Tabel 5.7. Pengiriman Dengan Jasa PT. JNE	84
Tabel 5.8. Menerima Kiriman Dengan Jasa PT. JNE	85
Tabel 5.9. Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan	86
Tabel 5.10. Penggunaan Jasa PT. JNE Dikemudian Hari	87
Tabel 5.11. Skor Servqual/Gap Score Rata-Rata Dimensi Tangible	89

Tabel 5.12. Skor Servqual/Gap Score Rata-Rata Dimensi Reliability	90
Tabel 5.13. Skor Servqual/Gap Score Rata-Rata Dimensi Responsiveness ..	91
Tabel 5.14. Skor Servqual/Gap Score Rata-Rata Dimensi Assurance	93
Tabel 5.15. Skor Servqual/Gap Score Rata-Rata Dimensi Emphaty	94
Tabel 5.16. Ranking Skor Servqual/Gap Score Per Dimensi	95
Tabel 5.17. Ranking Skor Servqual/Gap Score Per Atribut	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram kartesius tingkat kepuasan dan kepentingan	35
Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian	50
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	56
Gambar 4.2. Struktur Operasional PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)	57
Gambar 4.3. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	79
Gambar 5.1. Skor Dimensi Servqual	96
Gambar 5.2. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	100

