

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVQUAL, IPA DAN QFD
(Studi pada PT. JNE Pusat, Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : Sri Wulandari Pertiwi

NIM : 43116120099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2020

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVQUAL, IPA DAN QFD**

(Studi pada PT. JNE Pusat, Jakarta Barat)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Sri Wulandari Pertiwi

NIM : 43116120099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Sri Wulandari Pertiwi
NIM : 43116120099
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL, IPA, dan QFD (Studi pada PT. JNE Pusat, Jakarta Barat).

Tanggal Lulus Ujian : 14 April 2021



Disahkan oleh :

Pembimbing

Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE., MM

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 07210065



SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Wulandari Pertiwi
NIM : 43116120099
Program Studi : Manajemen dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 April 2021



Sri Wulandari Pertiwi

NIM 43116120099

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Metode SERVQUAL, IPA dan QFD (Studi pada PT. JNE Pusat, Jakarta Barat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT., selaku ketua pengujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D., selaku dosen pengujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Karyawan PT. JNE yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi narasumber pada penelitian ini.
11. Teman-teman yang bersedia menjadi responden pada penelitian ini dan sudah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

12. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 14 April 2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Sri Wulandari Pertiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABLE.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian	11
E. Batasan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Pengertian Manajemen Operasional.....	13
2. Pengertian Jasa	15
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Kepuasan Pelanggan.....	19
5. Service Quality (SERVQUAL).....	22
6. Importance Performance Analysis (IPA)	25
7. Quality Function Deployment (QFD)	27
a) Pengertian QFD.....	27
b) Tahapan QFD	29
c) Matriks House of Quality (HOQ).....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Desain Penelitian	39
C. Definisi dan Operasional Variabel	39
D. Skala pengukuran Variabel.....	41
E. Populasi dan Sampel Data Penelitian	42
1. Populasi	42
2. Sample.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Jenis Data.....	44

H.	Metode Analisis Data	44
1.	Uji Validitas	44
2.	Uji Reliabilitas.....	47
I.	Analisis SERVQUAL.....	48
J.	Importance Performance Analysis (IPA)	48
K.	Analisis HOQ	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A.	Obyek Penelitian	55
B.	Deskripsi Responden	57
1.	Jenis Kelamin Responden	57
2.	Usia Responden	57
3.	Pekerjaan Responden	58
C.	Uji Instrumen.....	59
1.	Uji Validitas	59
2.	Uji Reliabilitas.....	60
D.	Pengolahan Data	61
1.	Analisis SERVQUAL (Service Quality).....	61
2.	Analisis IPA (Importance Performane Analysis).....	70
3.	Perancangan <i>House of Quality</i> (HOQ).....	73
a)	Matriks Kebutuhan Pelanggan (<i>Voice of Customer</i>).....	73
b)	Matriks Perencanaan	73
c)	Respon Teknis (Technical Response)	76
d)	Matriks Hubungan.....	76
e)	Matriks Korelasi	77
f)	Matriks Teknis.....	78
g)	Tingkat kesulitan	79
h)	Menentukan target karakteristik teknik.....	80
i)	Hasil House of Quality	81
E.	Pembahasan	82
1.	Service Quality (Servqual)	82
2.	Imprtance Performance Analysis (<i>IPA</i>).	83
3.	House of Quality (HOQ)	84
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		110

DAFTAR TABLE

Table 1.1 Data hasil pra-survei pada pelanggan JNE Jakarta	7
Table 2.1 Hasil penelitian terdahulu	32
Table 3.1 Operasional Variabel.....	40
Table 3.2 Bobot Jawaban Konsumen terhadap Tingkat Harapan dan Persepsi	42
Table 3.3 Kriteria Uji Reliabilitas	48
Table 4.1 Uji Validitas Kinerja dan Harapan.....	59
Table 4.2 Resume Uji Reliabilitas	61
Table 4.3 Bobot Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan.....	62
Table 4.4 Nilai Tingkat Kinerja / Kepuasan Pelanggan.....	63
Table 4.5 Nilai Tingkat Harapan Pelanggan	64
Table 4.6 Gap Skor	67
Table 4.7 Nilai Rata-rata Gap	68
Table 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. JNE dengan Pesaing	69
Table 4.9 Respon Teknik Atribut Jasa	76
Table 4.10 Arah Perbaikan & Target Respon Teknik.....	78
Table 4.11 Kepentingan Absolut & Kepentingan Relatif	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top Brand Indeks Kategori Service Jasa Kurir Tahun 2016 – 2019 ..	5
Gambar 2.1 Komponen Utama Jasa.....	16
Gambar 2.2 Kuadran IPA.....	26
Gambar 2.3 House of Quality	30
Gambar 2.4 Rerangka Berpikir	38
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA	70
Gambar 4.2 Matriks Hubungan Respon Teknik	77
Gambar 4.3 Hubungan antar matriks	78
Gambar 4.4 House of Quality Rancangan Perbaikan Layanan.....	81



Daftar Lampiran

Lampiran 1 KUESIONER	96
Lampiran 2 Rekap hasil kuesioner kinerja PT. JNE	99
Lampiran 3 Rekap hasil Harapan pelanggan	102
Lampiran 4 Rekap hasil kinerja pesaing (Kompetitor)	105
Lampiran 5 Uji Validitas Kinerja.....	108
Lampiran 6 Uji Validitas Harapan	109
Lampiran 7 Tabel r Produk Moment.....	110
Lampiran 8 Daftar Pertanyaan Hasil Wawancara.....	111

