

TUGAS AKHIR

Analisa Kualitas Layanan Jasa E-Commerce Pada PT Jeruk Nipis Dotcom

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Di susun oleh :

Nama : Amalda Zulkarnaen

Nim : 41610010006

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERNYATAAN

Perihal: Penulisan Tugas Akhir

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Amalda Zulakrnaen
N.I.M : 41610010006
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Laporan : ANALISA KUALITAS LAYANAN JASA E-COMMERCE
PADA PT JERUK NIPIS DOTCOM

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas akhir yang telah disusun ini merupakan hasil karya pribadi dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa hasil penulisan Tugas akhir ini merupakan hasil plagiat terhadap karya orang lain, maka saya akan mempertanggung jawabkan dan menerima sanksi sesuai dengan tata tertib yang telah diberlakukan oleh pihak Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 20 Januari 2015

METERAI
TEMPEL
20
2E843ADF012747739
6000
ENAM RIBURUPIAH
Penulis

Amalda Zulkarnaen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


LEMBAR PENGESAHAN

Analisa Kualitas Layanan Jasa E-Commerce pada PT Jeruk Nipis Dotcom

Disusun Oleh :

Nama : Amalda Zulaknaen
N.I.M : 41610010006
Jurusan : Teknik Industri


Pembimbing,



Ir. Muhammad Kholil, MT
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



Ir. Muhammad Kholil, MT
Kepala Program Studi Teknik Industri

ABSTRAK

Obyek dari penelitian ini adalah pelayanan jasa e-commerce PT. Jeruk Nipis Dotcom, perusahaan ini bergerak pada bidang IT. Jasa yang berkualitas tercipta jika pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa dapat memuaskan pelanggan. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat keluhan pelanggan sehingga kinerja perusahaan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisa atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT Jeruk Nipis Dotcom berdasarkan dimensi kualitas jasa serta menganalisa perbaikan proses berdasarkan atribut mutu dalam rangka menurunkan keluhan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa e-commerce melalui metode Kaizen. Dari lima dimensi kualitas jasa yang diukur yaitu Bukti fisik (*tangible*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), kerespnsifan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*). Dua puluh empat atribut kualitas jasa dianalisa dan diukur dengan melalui metode *servqual* yang disusun berdasarkan indikator *servqual*, selanjutnya atribut-atribut tersebut dikelompokkan kedalam tabel gap variabel berdasarkan atribut yang memiliki nilai negatif atau atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa e-commerce. Kemudian adakan dipetakan dengan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui atribut-atribut yang masuk kedalam Kuadran yang berada dalam diagram kartesius tersebut yang kemudian indikator -indikator pertanyaan tersebut diidentifikasi kembali berdasarkan 4 (empat) faktor akar penyebab masalah yaitu faktor manusia, alat, metode dan lingkungan. Dan dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan perbaikan terhadap tingkat keluhan pelanggan yang terjadi pada saat ini di PT Jeruk Nipis Dotcom.

Kata kunci : *Service Quality*, Analisa Gap, *Importance Performace Analysis*, Diagram Kartesius, Analisa Kaizen.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The object of this study is the e-commerce services PT. Lime Dotcom, the company is engaged in the field of IT. Quality services created if the service provided by the service provider can satisfy the customer. It is characterized by low levels of customer complaints so high company performance. This study aims to identify, measure, and analyze attributes of service quality should be improved by PT Lime Dotcom based dimensions of service quality and process improvement analysis based on quality attributes in order to reduce customer complaints to improve the quality of e-commerce services through Kaizen method. Of the five dimensions of service quality as measured namely physical evidence (tangible), Insurance (Assurance), Reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), Empathy (Empathy). Twenty-four attributes are analyzed and measured the quality of services through servqual method which is based on indicators servqual, then these attributes are grouped into tables gap variables based on attributes that have negative values or attributes that most influence on the quality of e-commerce services. Then invent mapped using Cartesian diagram to determine the attributes that go into the quadrant that are in the Cartesian diagram then the question -indikator indicators identified back by 4 (four) factor of the root causes of the problem is the human factor, tools, methods and environments. And of the results of the analysis can be done to improve the level of customer complaints that occur at this time in PT Jeruknipis Dotcom.

Keywords: Service Quality, Gap Analysis, Analysis of Importance performace, Cartesian diagram, Kaizen Analysis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisa Kualitas Layanan Jasa E-commerce (Studi Kasus Pada PT. Jeruk Nipis Dotcom.)” ini tepat pada waktunya. Penyusunan laporan ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat-syarat kelulusan Strata 1 di Universitas Mercu Buana Jakarta Barat – Indonesia.

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

1. Allah SWT karena berkat karunia dan berkahnyalah laporan TA ini bias selesai.
2. Orang Tua, dan adik – adikku yang tak pernah lelah memberikan dukungan moril dan materil, indah rasanya menjadi bagian dari kalian.
3. Bapak Ir. Muhammad. Kholil, MT., selaku Dosen Pembimbing

4. Kawan – kawan Teknik Industri angkatan 2010 yang selalu menjadi motivasi saya untuk bias terus mengerjakan laporan kerja praktek ini.
5. Rekan – rekan dan staff di PT Jeruk Nipis Dotcom yang juga mendorong saya untuk dapat mengerjakan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan kritik dan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya. Akhirnya kepada Allah Penulis berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan ini mendapat ridho-Nya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Metode Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
Bab II Landasan Teori.....	7
2.1. Konsep Jasa	7
2.2. Klasifikasi Jasa	8
2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	9
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
2.5. <i>Gap</i> Pada Kualitas Jasa.....	14
2.5.1. <i>Gap</i> 1 : <i>Gap</i> Ekspektasi Pelanggan – Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Pelanggan	15
2.5.2. <i>Gap</i> 2 : <i>Gap</i> Persepsi Manajemen Terhadap Ekspektasi Pelanggan – Spesifikasi Kualitas Jasa (Perangsangan dan Standar Jasa Berdasarkan Keinginan Pelanggan).....	15
2.5.3. <i>Gap</i> 3 : <i>Gap</i> Spesifikasi Kualitas Jasa – Penyampaian Jasa	16
2.5.4. <i>Gap</i> 4 : <i>Gap</i> Penyampaian Jasa – Komunikasi Pemasaran.....	16
2.5.5. <i>Gap</i> 5 : <i>Gap</i> Ekspektasi Pelanggan – Persepsi Pelanggan.....	17
2.6. Perbaikan Kualitas Jasa	18
2.7. Pengujian Statistik Alat Ukur/Kuesioner	22
2.7.1. Korelasi Item.....	22
2.7.2. Validitas Alat Ukur	24
2.7.3. Reliabilitas (Keandalan Alat Ukur).....	25
2.8. Kaizen	31
Bab III. Metodologi Penelitian.....	32
3.1. Latar Belakang Masalah	32
3.2. Tujuan Penelitian.....	32
3.3. Perumusan Masalah	33
3.4. Tinjauan Pustaka.....	33
3.5. Data yang diperlukan.....	33
3.6. Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data.....	34
2.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	34

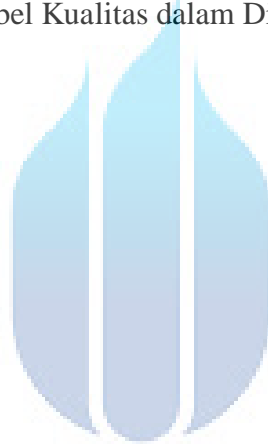
2.6.2. Teknik Pengolahan Data	35
3.7. Kesimpulan dan Saran	38
Bab IV. Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
4.1. Profil Perusahaan	40
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2. Maksud dan Tujuan PT. Jeruknipis Dotcom	41
4.1.3. Visi Misi Perusahaan	41
4.1.4. Administrasi Perusahaan	42
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan	42
4.2. Pengumpulan Data	44
4.2.1. Identifikasi dimensi mutu servqual	44
4.2.2. Penentuan Indikator Kualitas pelayanan	45
4.2.3. Pembentukan Kuesioner	47
4.3. Pengolahan Data	48
4.3.1. Uji Validitas Harapan Pelanggan	49
4.3.2. Uji Validitas Persepsi Pelanggan	51
4.3.3. Uji Reliabilitas	54
4.3.4. Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	54
4.3.5. Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	55
4.3.6. Penentuan Tingkat Kepuasan	56
4.3.7. Rekapitulasi Penilaian Pelanggan per Atribut	60
4.3.8. Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	61
Bab V. Analisa dan Pembahasana	67
5.1. Analisa atribut per dimensi yang perlu diperbaiki	68
5.1.1. Analisa atribut per dimensi yang perlu diperbaiki	68
5.1.2. Analisa Atribut yang paling berpengaruh pada kuadran A	68
5.2. Implikasi Penelitian	69
Bab VI. Kesimpulan dan Saran	73
6.1. Kesimpulan	73
6.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

2.1. Hubungan Antara Dimensi Service Quality dan Sepuluh Dimensi Awal dalam Mengevaluasi Kualitas Jasa (Zeithaml, 1990)	11
2.2. Kriteria Penentuan Tingkat Korelasi Item Menurut Guilford.....	23
3.1. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	36
4.1. Kuesioner Kepuasan Pelanggan	47
4.2. Uji Validitas untuk item ke-1 Harapan Pelanggan.....	49
4.3. Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Harapan Pelanggan.....	51
4.4. Uji Validitas untuk item ke-1 Persepsi Pelanggan	51
4.5. Rekapitulasi hasil pengujian validitas untuk persepsi pelanggan	53
4.6. Rekapitulasi hasil pengujian Reliabilitas untuk Harapan Pelanggan	54
4.7. Rekapitulasi hasil pengujian Reliabilitas untuk persepsi pelanggan.....	55
4.8. Dimensi Kualitas dan Variabel Pembentuknya.....	57
4.9. Contoh perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (SK_i)	58
4.10. Nilai <i>Servqual</i> SK_i , TSQ dan \overline{TSQ}	59
4.11. Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan per Atribut.....	60
4.12. Tingkat Kesesuaian Pelanggan	62
4.13. Variabel Pada Kuadran A.....	64
4.14. Variabel Pada Kuadran B.....	65
4.15. Variabel Pada Kuadran C.....	65
4.16. Variabel Pada Kuadran D.....	66
5.1. 5W + 1H	70

DAFTAR GAMBAR

2.1. Klasifikasi Jasa dari Sisi Penyedia (Kotler 1991)	9
2.2. Pengukuran Dari Sisi Pelanggan Tentang Kualitas Jasa (Zeithaml, 1990)	10
2.3. Diagram Kartesius	13
2.4. Model Konseptual dari Kualitas Jasa	14
2.5. Model Proses untuk Pengukuran dan Perbaikan Berkelanjutan dari Kualitas Jasa	18
2.6. Matriks importance/performance	19
2.7. Strategi Pemulihan Jasa untuk Gap 1	19
2.8. Strategi Sumber Daya Manusia untuk menutup Gap 3	20
2.9. Peta Tingkat kepentingan-Performansi	21
3.1. Diagram Alir Penelitian	39
4.1. Struktur Organisasi	44
4.2. Pemetaan Seluruh Variabel Kualitas dalam Diagram Kartesius	64



UNIVERSITAS
MERCU BUANA