



**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***

(Studi kasus di PT. TNT Skypak International Express)

TESIS

ROMMY GILANG RAKASIWI

55310120030

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



**USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)***

(Studi kasus di PT. TNT Skypak International Express)

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

UNIVERSITAS ROMMY GILANG RAKASIWI

55310120030

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2014

PENGESAHAN THESIS

Judul : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di PT. TNT Skypak International Express)

Nama : Rommy Gilang Rakasiwi

N I M : 55310120030

Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 02 Desember 2014

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.)

MERCU BUANA

Direktur

Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus di PT. TNT Skypak International Express)

Nama : Rommy Gilang Rakasiwi

NIM : 55310120030

Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 02 Desember 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 02 Desember 2014



(tanda tangan di atas Meterai Rp. 6.000)

(Rommy Gilang Rakasiwi)

KATA PENGANTAR

Bismilillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat dan Salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Tesis ini berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Studi Kasus di PT. TNT Skypak International Express”, yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan di Program Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Dalam pelaksanaan penelitian hingga penyusunan tesis ini, penulis mendapat bantuan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT. Selaku dosen pembimbing saya selama ini, terima kasih atas masukan dan saran kepada saya yang diberikan selama ini.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT, selaku Kaprodi Magister Teknik Industri.
3. Bapak Ir., Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D, selaku Sekprodi Magister Teknik Industri
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana UMB.
5. Bapak/Ibu dosen Pengajar di Magister Teknik Industri UMB, atas bimbingan dan arahannya dalam perkuliahan.
6. Seluruh rekan-rekan Marketing Departement, Sales Department dan Export & Import Department.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada orang-orang terdekat selama penelitian dan penyusunan tugas tesis ini:

1. Ayah dan Ibu sebagai pejuang keluarga yang tangguh dan tak kenal menyerah. Yang selama ini bersabar atas penantiannya untuk menunggu kelulusan penulis.
2. Keluarga dan adik-adik tercinta atas doa dan dukungan yang diberikan selama ini.
3. Teman-teman MTI 08 yang telah memberikan perhatian dan dukungan selama kuliah dan penyusunan tesis ini.
4. Bapak Eko Pramudito selaku Direktur HR & QHSE Dept yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini serta rekan-rekan Marketing & Sales Dept yang selalu membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
5. Pihak-pihak lain yang tidak disebutkan disini namun telah membantu baik secara moril maupun materil kepada penulis selama penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tesis ini. Akhir kata, penulis berharap tesis ini tetap dapat bermanfaat untuk banyak pihak.

Jakarta, 02 Desember 2014

(Rommy G Rakasiwi)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| COVER | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.4 . Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.5 . Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.6 . Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.7 . Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 9 |
| 2.1. Kepuasan Pelanggan..... | 9 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.2. | Jasa | 12 |
| 2.3. | Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.4. | Klasifikasi Jasa | 20 |
| 2.5. | Dimensi Kualitas Jasa..... | 21 |
| 2.6. | <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> | 24 |
| 2.7. | Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.8. | Kerangka Berpikir | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 32 |
| 3.1. | Tujuan Penelitian..... | 32 |
| 3.2. | Metode Penelitian..... | 33 |
| 3.3. | Data Penelitian..... | 35 |
| 3.4. | Metode Pengumpulan Data | 36 |
| 3.5. | Metode Analisis Data | 37 |
| 3.5.1 | Uji Validitas Data | 37 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas Data..... | 39 |
| 3.5.3 | Uji Kecukupan Data..... | 40 |
| 3.5.4 | <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> | 41 |
| 3.5.5 | Analisis Hasil | 43 |
| BAB IV DATA DAN ANALISIS | | 44 |
| 4.1. | Profil Perusahaan..... | 44 |
| 4.1.1. | Sejarah dan Perkembangan TNT Indonesia..... | 44 |
| 4.1.2. | Nilai Utama dan Kualitas TNT Indonesia..... | 45 |
| 4.1.3. | Visi dan Misi TNT Indonesia | 46 |
| 4.2. | Pengolahan Data Awal | 46 |
| 4.2.1. | Uji Validitas | 46 |
| 4.2.2. | Uji Validitas Persepsi Pelanggan | 47 |
| 4.2.3 | Uji Reliabilitas | 53 |
| 4.2.3.1 | Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan..... | 54 |
| 4.2.3.2 | Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan | 55 |

| | |
|--|------------|
| 4.2.4 Penentuan Tingkat Kepuasan Pelanggan | 57 |
| 4.3 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 62 |
| 4.3.1 Tingkat Kesesuaian | 62 |
| 4.3.2 Diagram Kartesius | 64 |
| BAB V PEMBAHASAN | 69 |
| 5.1. Temuan Utama | 69 |
| 5.1.1 Kualitas Layanan TNT Saat Ini | 69 |
| 5.2. Layanan TNT Yang harus Diperbaiki | 70 |
| 5.3. Rekomendasi Perbaikan Pelayanan TNT | 74 |
| 5.4. Perbandingan Dengan Studi Yang Terdahulu | 84 |
| 5.5. Keterbatasan dalam Penelitian | 85 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 6.1. Kesimpulan..... | 87 |
| 6.2. Saran..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 89 |
| LAMPIRAN A..... | 92 |
| LAMPIRAN B..... | 95 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 114 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Tahun 2011-2013..... | 2 |
| Tabel 2.1. Model Hubungan Antara Dimesi Servqual Dan 10 Dimensi Awal..... | 12 |

| | |
|--|----|
| Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu | 26 |
| Tabel 4.1. Uji Validitas Untuk Item ke 1 Harapan Pelanggan..... | 43 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan Layanan | 45 |
| Tabel 4.3. Uji Validitas Untuk Item Ke 1 Persepsi Pelanggan | 46 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Data Tingkat Kinerja Layanan | 47 |
| Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Untuk Harapan Pelanggan..... | 49 |
| Tabel 4.6. Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Untuk Persepsi Pelanggan..... | 51 |
| Tabel 4.7. Dimensi Kualitas dan Variabel Pembentuknya | 53 |
| Tabel 4.8. Contoh Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> | 53 |
| Tabel 4.9. Nilai <i>Servqual</i> Sk_i , TSQ dan \overline{TSQ} | 55 |
| Tabel 4.10. Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Konsumen Per Atribut..... | 56 |
| Tabel 4.11. Tingkat Kesesuaian Konsumen | 58 |
| Tabel 4.12. Variabel dan Ranging Pada Kuadaran A | 60 |
| Tabel 4.13. Variabel dan Ranging Pada Kuadaran B | 61 |
| Tabel 4.14. Variabel dan Ranging Pada Kuadaran C | 62 |
| Tabel 4.15. Variabel dan Ranging Pada Kuadaran D | 63 |
| Tabel 5.1. Langkah Perbaikan Pegawai Berpenampilan Menarik | 70 |
| Tabel 5.2. Langkah Perbaikan Kenyaman dan Kebersihan | 70 |
| Tabel 5.3. Langkah Perbaikan Tersedianya Media Informasi Yang Lengkap..... | 71 |
| Tabel 5.4. Langkah Perbaikan Penataan Gedung dan Peralatan..... | 72 |
| Tabel 5.5. Langkah Perbaikan Komputerisasi dan Automasi Layanan Informasi..... | 73 |
| Tabel 5.6. Langkah Perbaikan Kecepatan Dalam Pelayanan..... | 74 |
| Tabel 5.7. Langkah Perbaikan Adanya Brosur Harga Yang Jelas | 75 |
| Tabel 5.8. Langkah Perbaikan Kedisiplinan Pegawai TNT..... | 76 |
| Tabel 5.9. Langkah Perbaikan Tarif Sesuai Dengan Layanan Yang Diberikan | 77 |
| Tabel 6.0. Langkah Perbaikan Penyerahan Kiriman Tepat Waktu..... | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Jumlah Pelanggan tahun 2011-2013 | 3 |
| Gambar 2.1. Model Hubungan Kualitas | 11 |
| Gambar 2.2. Konseptual <i>Servqual</i> | 20 |

| | |
|---|----|
| Gambar 2.3. Klasifikasi Jasa Dari Sisi Penyedia | 21 |
| Gambar 2.4. Pengukuran Dari Sisi Pelanggan Tentang Kualitas Jasa | 23 |
| Gambar 2.5. Matriks <i>IPA</i> | 25 |
| Gambar 2.6. Kerangka Berpikir | 31 |
| Gambar 3.1. Kerangka Penelitian | 33 |
| Gambar 3.2. Gambar Diagram kartesius..... | 39 |
| Gambar 4.1. Pemetaan Seluruh Variabel Kualitas Dengan Diagram Kartesius | 59 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA