

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HMA LOGISTIK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

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



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ilham Ramadhan
NIM : 41617210012
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HMA
LOGISTIK MENGGUNAKAN METODE SERVICE
QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

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

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



(Ilham Ramadhan)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HMA LOGISTIK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

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



Disusun Oleh:

Nama : Ilham Ramadhan

NIM : 41617210012

Dosen Pembimbing 1, Dosen Pembimbing 2,

MERCU BUANA firdaus

(Defi Norita S.T., M.T.)

(Muhammad Isa Lufti S.T., M.M.T.)

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi



(Dr. Alfa Firdaus S.T., M.T.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik sesuai dengan apa yang penulis harapkan. Tugas Akhir ini berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. HMA LOGISTIK MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”. Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu mata kuliah dan persyaratan Strata Satu (S1), program studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari betul bahwa terwujudnya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan pihak – pihak yang memberi dukungan, baik berupa moril, spiritual maupun materi dalam penyusunan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Mawardi Amin selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Alfa Firdaus S.T, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Defi Norita, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 1.
5. Bapak Muhammad Isa Lufti, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 2 dan Sekretaris Program Studi Teknik Industri.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Tarmujianto, A. Ks. serta Ibu Suratin S.AP. serta kedua kakak penulis yaitu Juliasari Prasetya S.ST, M.T. serta Agus Setiawan S.Ds. yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis.
7. Bapak Handoyo Kusuma selaku *Vice President* PT. HMA Logistik.
8. Rekan rekan Mahasiswa Teknik Industri terutama Mahasiswa Teknik Industri angkata 2017 yang telah memberikan dukungan, semangat, serta kerjasamanya.
9. Rekan - rekan karyawan PT. HMA Logistik yang telah membantu penulis dalam melakukan pengumpulan data.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna perbaikan dan pembelajaran kedepan agar lebih baik lagi.

Demikianlah laporan tugas akhir ini disusun, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan informasi yang berguna bagi para pembaca

Bekasi, Januari 2022

Ilham Ramadhan



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep dan Teori	7
2.1.1. Jasa	7
2.1.2. 8 Komponen yang Berhubungan dengan Manajemen Jasa.....	7
2.1.3. Klasifikasi Jasa	9
2.1.4. Kategori Jasa	11
2.2. Sistem Jasa	12
2.2.1. Jasa Pengiriman.....	13
2.2.2. Proses Pengiriman.....	13
2.2.3. Jenis – Jenis Transportasi dalam Jasa Pengiriman	14
2.2.4. Pelayanan	15
2.2.5. Kriteria Pelayanan	15
2.2.6. Karakteristik Operasional Pelayanan	17

2.2.7.	Logistik	18
2.2.8.	Metode Servqual	18
2.2.9.	Pengertian Diagram IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	20
2.2.10.	Diagram Kartesius	21
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.4.	Kerangka Pemikiran	31
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1.	Jenis Penelitian	32
3.2.	Jenis Data dan Informasi	32
3.3.	Perhitungan Penentuan Sampel	32
3.4.	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1.	Metode Servqual	34
3.4.2.	Diagram IPA	34
3.4.3.	Kuesioner	34
3.5.	Langkah – Langkah Penelitian	36
	BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	38
4.1	Pengumpulan Data	38
4.2.	Mengidentifikasi Atribut dan Penyusunan Kuesioner.....	38
4.3.	Pengujian Kuesioner.....	39
4.4.	Pengolahan Data.....	43
4.4.1.	Pengukuran Servqual	43
4.4.2.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	53
	BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1.	Identifikasi Atribut Pelayanan	55
5.2.	Performa Kualitas Atribut Pelayanan	56
5.2.1.	Prioritas Berdasarkan <i>Gap</i>	60
5.3.	Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	61
	BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1	Kesimpulan.....	65
6.2.	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengiriman dan Keluhan 2020	3
Tabel 1.2 Data Pengiriman dan Keluhan 2019	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Ekspektasi	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Untuk Kelompok Perspektif	42
Tabel 4.3 Rangkuman Data Ekspetasi Responden atas Atribut Pelayanan	44
Tabel 4.4 Rangkuman Data Persepsi Responden atas Atribut Pelayanan	45
Tabel 4.5 Nilai Ekspetasi Responden atas Atribut Pelayanan	48
Tabel 4.6 Nilai Persepsi Responden atas Atribut Pelayanan	50
Tabel 4.7 Skor Servqual (<i>Gap Score</i>) Atribut-Atribut Pelayanan	51
Tabel 4.8 Nilai rata-rata	53
Tabel 4.9 Nilai rata-rata skor	54
Tabel 5.1 <i>Gap Score</i> Rata-Rata Dimensi <i>Tangibles</i>	57
Tabel 5.2 <i>Gap Score</i> Rata-Rata Dimensi <i>Reliability</i>	58
Tabel 5.3 <i>Gap Score</i> Rata-Rata Dimensi <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 5.4 <i>Gap Score</i> Rata-Rata Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel 5.5 <i>Gap Score</i> Rata-Rata Dimensi <i>Empathy</i>	59
Tabel 5.6 Peringkat Servqual Score	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen 8P	8
Gambar 2.2 Alur proses pengiriman	14
Gambar 2.3 Model Konseptual Kualitas Jasa	19
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Kuesioner Atribut Pelayanan	35
Gambar 3.2 Langkah - Langkah Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	54
Gambar 5.1 Importance Performance Matrix	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi PT. HMA Logistik.....	71
Lampiran 2. Kuesioner Atribut Pelayanan PT. HMA Logistik	72
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Persepsi	73
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Ekspektasi	74
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi (SPSS)	75
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi (SPSS)	76
Lampiran 7. Tabel “r” <i>Product Moment</i>	77



SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Ramadhan

NIM : 41617210012

Program Studi : Teknik Industri

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Bekasi, 01 Maret 2022



Ilham Ramadhan