



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN PADA JNE DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN AHP**

**LAPORAN SKRIPSI**

**ZAHRA ANISA**

**41620010018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN PADA JNE DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN AHP**

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**UNIVERSITAS  
ZAHRA ANISA  
41620010018  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Anisa  
NIM : 41620010018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pada JNE dengan menggunakan Metode *Logistic Service Quality* dan AHP

Menyetakan bahwa laporan skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juli 2024



Zahra Anisa

## HALAMAN PENGESAHAN




Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Zahra Anisa  
NIM : 41620010018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pada JNE dengan Menggunakan Metode Logistic Service Quality dan AHP

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Hernadewita. M, Si.  
NIDN : 4327076801  
Ketua Penguji : Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.  
NIDN : 0307037202  
Anggota Penguji 1 : Dr. Alfa Firdaus, ST., MT  
NIDN : 0308047801

Jakarta, 31 Juli 2024

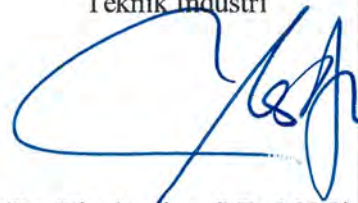
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Zulfa Ikatrinasari, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Program Sarjana;
3. Ibu Dr. Uly Amrina, ST., M.M, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri;
4. Ibu Dr. Hernadewita. M, Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Zulfa Ikatrinasari, M.T. dan Bapak Alfa Firdaus, ST., MT selaku Dosen Penguji atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Para Dosen Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta atas pembelajaran, bimbingan dan pengarahannya selama perkuliahan;
7. Keluarga yang senantiasa mendukung dan memberi doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Ibu Wirdatul Muna dan Bapak Achmad Faris Muharam selaku Pembimbing Penelitian di lapangan, Serta Seluruh keluarga besar PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yang telah menerima dengan baik, membimbing, memberikan ilmu, dan pengalaman kepada penulis;
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu namun, tanpa mengurangi rasa hormat penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semog Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 25 Juli 2024

Zahra Anisa



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahra Anisa  
NIM : 41620010018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pada JNE dengan Menggunakan Metode *Logistic Service Quality* dan AHP

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimoan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juli 2024



Zahra Anisa

## ABSTRAK

Nama : Zahra Anisa  
NIM : 41620010018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan  
Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Pada JNE  
dengan Menggunakan Metode *Logistic Service  
Quality* dan AHP  
Pembimbing : Dr. Hernadewita M, Si

JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman terbesar di Indonesia, salah satu perusahaan yang memiliki banyak keluhan-keluhan dari para pelanggan. keluhan yang didapat antara lain keluhan pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, paket hilang dan rusak, tidak ada informasi terbaru mengenai lokasi barang. Pada penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi faktor-faktor kepuasan pelanggan, dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode *Logistic Service Quality* (LSQ) dan AHP pada jasa pengiriman JNE. Berdasarkan hasil terhadap 105 pelanggan jasa pengiriman JNE perhitungan LSQ didapatkan nilai gap tertinggi ada apa dimensi *timeliness* (ketepatan waktu) dengan nilai -0.51, *order discrepancy handling* (ketidaksesuaian pesanan) dengan nilai -0.17, *quality contact personal* (kualitas kontak personal) dengan nilai -0.05, dan *informasi quality* (kualitas informasi) dengan nilai -0.04. berdasarkan hasil gap didapat menandakan bahwa diperlukan perbaikan disetiap dimensi, terutama pada dimensi, terutama pada dimensi *timeliness* (ketepatan waktu). Usulan perbaikan yang direkomendasikan optimalisasi rute pengiriman menggunakan teknologi GPS, implementasi sistem pelacakan *real-time* lebih canggih, dan peningkatan pelatihan serta keterampilan staf *customer service*.

**Kata Kunci:** Jasa pengiriman, LSQ, AHP



## **ABSTRACT**

*Name* : Zahra Anisa  
*NIM* : 41620010018  
*Study Program* : *Industrial Engineering*  
*Thesis Title* : *Analysis of Service Quality towards Increasing Customer Satisfaction Wituh Delivery Service at JNE Using the Logistic Service Quality and AHP*  
*Counsellor* : Dr. Hernadewita M, Si.

*JNE is the largest shipping service company in Indonesia, one of the companies that has many complaints form customers. Complaints obtained include complaints that delivery is not in accordance with the promised time, lots packages, no updated information about the location of goods, damaged packages. This study has the aim of identifying cutomer satisfaction factors, and providing suggestions for improving service quality. This research uses the logistic service quality (LSQ) dan AHP methods on JNE delivery service. Based on the results of 105 customers of JNE delivery service , the LSQ calculation obtained the highest gap value in the timeliness dimension with a value of -0.51, order discrepancy handling with a value of -0.17, quality contact personal with a value of -0.05, and information quality with a value of -0.04. based on the results of the gap obtained indicates that improvements are needed in each dimension, especially in the timeliness dimension. Recommended improvements are optimizing delivery routes using GPS technology, implementing a more sophisticated real-time tracking system, and increasing the training and skills of customer service staff.*

**Keywords:** *Delivery Service, LSQ, AHP*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Konsep dan Teori .....	9
2.1.1 Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.3 Klasifikasi jasa.....	10
2.1.4 Kualitas .....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa .....	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.9 Logistik.....	15
2.1.10 Fungsi-fungsi dalam Sistem Logistik .....	16

2.1.11	Metode <i>Logistic Service Quality</i> (LSQ).....	17
2.1.12	<i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	18
2.1.13	Kelebihan dan Kelemahan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)..	18
2.1.14	Penyusunan Prioritas AHP.....	21
2.1.15	Tahapan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3	Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Jenis Data dan Informasi .....	30
3.2.1	Data Primer .....	30
3.2.2	Data Sekunder.....	30
3.3	Variabel Penelitian .....	31
3.4	Populasi dan Sampel .....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.6.1	Studi Pustaka.....	35
3.6.2	Penelitian Lapangan.....	35
3.6	Metode Pengolahan Data.....	36
3.6.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	36
3.6.3	<i>Logistic Service Quality</i> .....	37
3.6.4	<i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	37
3.7	Langkah-langkah Penelitian .....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	39
4.1.1	Objek Penelitian.....	39
4.1.2	Karakteristik Responden.....	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Layanan JNE.....	41

4.2	Pengolahan Data.....	42
4.2.1	Uji Validitas.....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.2.3	Penentuan Nilai <i>Logistic Service Quality</i> .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		83
<b>LAMPIRAN</b> .....		88



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Uji Validitas .....	42
Tabel 4. 2 Uji Validitas Persepsi Pelanggan .....	43
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Ekspetasi (Harapan) Pelanggan .....	44
Tabel 4. 4 Perhitungan Rata-rata.....	45
Tabel 4. 5 Perhitungan Nilai GAP .....	46
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Gap dan Kualitas .....	50
Tabel 4. 7 Kriteria dan Subkriteria sebagai Variabel AHP.....	51
Tabel 4. 8 (IR) <i>Index Random Consistency</i> .....	52
Tabel 4. 9 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Utama .....	53
Tabel 4. 10 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Utama Responden 2....	53
Tabel 4. 11 Matriks Perbandingan Berpasangan Kriteria Utama Responden 1....	54
Tabel 4. 13 Normalisasi Matrik Kriteria Utama Responden 1.....	54
Tabel 4. 15 Perhitungan <i>Eigen Vektor</i> Responden 1.....	55
Tabel 4. 17 Perhitungan <i>Weight Sum Method</i> Kriteria Utama Responden 1 .....	55
Tabel 4. 19 <i>Weight Sum Method</i> Kriteria Utama Responden 1 .....	56
Tabel 4. 21 Matriks Perbandingan Berpasangan Subkriteria Kualitas Informasi Responden 1 .....	57
Tabel 4. 23 Normalisasi Matriks Subkriteria Kualitas Informasi Responden 1 ...	58
Tabel 4. 25 Perhitungan <i>Eigen Vektor</i> Subkriteria Kualitas Informasi Responden 1 .....	58
Tabel 4. 27 Perhitungan <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Kualitas Informasi Responden 1 .....	58
Tabel 4. 29 <i>Weight Sum Method</i> SubKriteria Kualitas Informasi Responden 1 ...	59
Tabel 4. 31 Matriks Perbandingan Berpasangan Subkriteria Ketepatan Waktu (KW) Responden 1 .....	60
Tabel 4. 33 Normalisasi Matirks Subkriteria Ketepatan Waktu Responden 1 .....	60
Tabel 4. 35 Perhitungan <i>Eigen Vektor</i> Ketepatan Waktu (KW) .....	61
Tabel 4. 36 Perhitungan <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Ketepatan Waktu (KW) Responden 1 .....	61

Tabel 4. 38 <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Ketepatan Waktu (KW) Responden 1 .....	61
Tabel 4. 40 Matriks Perbandingan Berpasangan Subkriteria Kontak Personal (KP) Responden 1 .....	62
Tabel 4. 42 Normalisasi Matriks Subkriteria Kontak Personal (KP) Responden 1 .....	63
Tabel 4. 44 Perhitungan <i>Eigen Vektor Subkriteria</i> Kontak Personal (KP) Responden 1 .....	63
Tabel 4. 46 Perhitungan <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Kontak Personal (KP) Responden 1 .....	63
Tabel 4. 48 <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Kontak Personal (KP) Responden 1 .....	64
Tabel 4. 50 Matriks Perbandingan Berpasangan Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan (KSP) Responden 1 .....	64
Tabel 4. 52 Normalisasi Matriks Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan (KSP) Responden 1 .....	65
Tabel 4. 54 Perhitungan <i>Eigen Vektor</i> Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan (KSP) Responden 1 .....	65
Tabel 4. 56 Perhitungan <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan (KSP) Responden 1 .....	66
Tabel 4. 58 <i>Weight Sum Method</i> Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan (KSP) Responden 1 .....	66
Tabel 4. 60 Rekapitulasi Kriteria Responden 1 .....	67
Tabel 4. 61 Rekapitulasi Kriteria Responden 2 .....	67
Tabel 4. 62 Matriks GM Kriteria Utama Responden 1&2.....	68
Tabel 4. 63 Menghitung Pembobotan Matriks.....	68
Tabel 4. 64 Matriks GM Subkriteria Kualitas Informasi Responden 1&2 .....	69
Tabel 4. 65 Menghitung Pembobotan Matriks Subkriteria Kualitas Informasi .....	69
Tabel 4. 66 Matriks GM Subkriteria Ketepatan Waktu .....	69
Tabel 4. 67 Menghitung Pembobotan Matriks Subkriteria Ketepatan Waktu .....	70
Tabel 4. 68 Matriks GM Subkriteria Kontak Personal .....	70

Tabel 4. 69 Menghitung Pembobotan Matriks Subkriteria Kontak Personal .....	70
Tabel 4. 70 Matriks GM Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan Responden 1&2. 70	
Tabel 4. 71 Menghitung Pembobotan Matriks Subkriteria Ketidaksesuaian Pesanan .....	71
Tabel 4. 72 Nilai Bobot Akhir Kriteria .....	71
Tabel 4. 73 Hasil Perhitungan Nilai <i>Logistic Service Quality</i> terbobot.....	72
Tabel 4. 74 Input - Ouput Metode <i>Logistic Service Quality</i> dan AHP .....	72
Tabel 4. 74 Input - Ouput Metode <i>Logistic Service Quality</i> dan AHP .....	73
Tabel 4. 75 Hasil Rekapitulasi dari Perhitungan Nilai <i>Logistic Service Quality</i> Terbobot .....	77
Tabel 4. 76 Usulan Perbaikan .....	78



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Ekspedisi yang Digunakan Responden Penjual <i>E-commerce</i> Indonesia (Juni 2023).....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Pelanggan JNE Cabang DKI Jakarta (Januari 2023-Januari 2024) .....	4
Gambar 1. 5 Data Keluhan Pelanggan <i>Direct Message</i> (DM) dan Ulasan Komentar Playstore Aplikasi JNE .....	5
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	38
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Layanan JNE.....	41
Gambar 4. 5 Uji Reliabilitas Terhadap 30 Responden .....	45
Gambar 4. 6 Uji Reliabilitas Terhadap 105 Responden.....	45
Gambar 4. 7 Struktur Hierarki .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pernyataan Kuesioner.....	88
Lampiran 2: Hasil Kuesioner Persepsi.....	90
Lampiran 3: Hasil Kuesioner Ekspetasi.....	91
Lampiran 4: Hasil Wawancara.....	92
Lampiran 5: Responden 1 .....	94
Lampiran 6: Responden 2 .....	95
Lampiran 7 :Hasil AHP Responden 2.....	96

