

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA JASA FREIGHT  
FORWARDING DENGAN MEMPERTIMBANGKAN  
PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(Studi Kasus PT. BX Jakarta)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Nama : Deana Rohali Innisa  
NIM : 43120110069

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA JASA FREIGHT  
FORWARDING DENGAN MEMPERTIMBANGKAN  
PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS  
(Studi Kasus PT. BX Jakarta)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu buana Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Deana Rohali Innisa  
NIM : 43120110069

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deana Rohali Innisa

NIM : 43120110069

Program Studi : S1 Manajemen 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 plagian (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 21 September 2024

UNIVERSIT  
MERCU BUANA



Deana Rohali Innisa

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deana Rohali Innisa  
NIM : 43120110069  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA JASA FREIGHT FORWARDING DENGAN MEMPERTIMBANGKAN PERSEPSI KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT. BX Jakarta)  
Tanggal Sidang : 29 Agustus 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Agustinus Hariadi D.P, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04244343



Please Scan QRCode to [Verify](#)

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan volume kargo impor dan jumlah pelanggan selama periode 2020-2022, yang bertolak belakang dengan data Kemendagri yang menunjukkan peningkatan impor pada periode yang sama. Meskipun upaya penurunan harga telah dilakukan, keluhan terkait kualitas pelayanan tetap ada, disertai penurunan jumlah pelanggan dan volume kargo. Penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif dengan pendekatan *ServQual* dan *Importance Performance Analysis*. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi *ServQual* (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dengan 25 indikator dan disebar kepada 31 pelanggan untuk mengukur tingkat kinerja dan harapan menggunakan skala ordinal. Setelah diuji validitas dan reliabilitas, hasil kuesioner digunakan untuk menghitung nilai gap *ServQual* dan memetakan atribut pelayanan pada *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif pada semua dimensi *ServQual*, dengan dimensi *Reliability* memiliki gap tertinggi (-1,54) dan dimensi *Empathy* terendah (-0,58). Pada *Importance Performance Analysis*, tujuh indikator diidentifikasi sebagai prioritas perbaikan di kuadran I, termasuk lahan parkir yang memadai, jumlah staff yang cukup, prosedur pelayanan yang sederhana, kemampuan staff dalam memberikan penjelasan, kemampuan staff dalam menangani masalah, ketanggapan dalam memproses keluhan, dan memberikan jawaban yang benar kepada pelanggan.

Keywords: *ServQual*, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## Abstract

This study is motivated by the decline in the volume of imported cargo and the number of customers during the 2020-2022 period, which contradicts the Ministry of Trade data showing an increase in imports during the same period. Although efforts to reduce prices have been made, complaints related to service quality persist, accompanied by a decrease in the number of customers and cargo volume. This research uses descriptive statistical methods with ServQual and Importance Performance Analysis approaches. The questionnaire was prepared based on five ServQual dimensions (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) with 25 indicators and distributed to 31 customers to measure the level of performance and expectations using an ordinal scale. After being tested for validity and reliability, the questionnaire results were used to calculate the ServQual gap value and map the service attributes on Importance Performance Analysis. The results showed a negative gap in all ServQual dimensions, with the Reliability dimension having the highest gap (-1.54) and the lowest Empathy dimension (-0.58). On Importance Performance Analysis, seven indicators were identified as priorities for improvement in quadrant I, including adequate parking, sufficient number of staff, simple service procedures, staff ability to provide explanations, staff ability to handle problems, responsiveness in processing complaints, and providing correct answers to customers.

Keywords: ServQual, Service Quality, Importance Performance Analysis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menuntaskan skripsi berjudul "Evaluasi Kualitas Pelayanan pada Jasa Freight Forwarding Dengan Mempertimbangkan Persepsi Konsumen Menggunakan Metode ServQual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT. BX Jakarta)". Tujuan dari penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terwujud tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M. Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Agustinus Hariadi Djoko Purwanto, MSc, selaku dosen pembimbing yang memberikan semangat, pengetahuan, arahan, dan nasihat-nasihat sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

5. Dr. Sugiyono, M.Si dan Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.Mt, selaku dosen penguji yang memberikan masukan dan kritik membangun saat sidang skripsi.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu untuk diberikan kepada kami.
7. Terisitimewa untuk Ibu yang mendoakan dan memberi semangat, serta Bapak yang memberi dukungan atas segala sesuatu yang saya lakukan.
8. Teman seperjuangan saya di konsen MO; Kak Irma dan Kak Ujang yang bersedia berdiskusi dan bertukar pikiran selama penyusunan skripsi.
9. Teman seperjuangan sejak maba hingga berhasil menyelesaikan studi di Mercu Buana; Anggie, Triana, dan Bang Aderiyan, semoga sukses dan sehat selalu.
10. Seluruh keluarga PT. BX yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
11. Serta seluruh pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kelancaran dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Walaupun telah berupaya sebaik mungkin untuk menyelesaikan penelitian ini, penulis mengakui masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengundang kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca agar dapat memperbaiki kelemahan dalam skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang tertarik.

Jakarta, 12 Juni 2024

Deana Rohali Innisa



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKAN DAN KERANGKA BERPIKIR .....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. Manajemen Operasional .....	12
2. Kualitas Pelayanan .....	13
3. Metode Servqual (Service Quality) .....	17
4. Importance Performance Analysis .....	19
5. Penelitian Terdahulu .....	20
B. Kerangka Berpikir .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
B. Desain Penelitian .....	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	28
1. Definisi Variabel .....	28
2. Operasionalisasi Variabel .....	28
D. Skala Pengukuran .....	31
E. Populasi dan Sampel .....	32
F. Teknik Pengumpulan Data .....	33
G. Metode Analisis Data .....	33
1. Uji Validitas .....	33

2. Uji Reliabilitas .....	35
3. Metode ServQual .....	36
4. Metode Importance Performance Analysis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
1. Gambaran Umum Perusahaan Freight Forwarding .....	40
2. Struktur Organisasi .....	42
3. Deskripsi Responden .....	44
B. Statistik Deskriptif .....	45
1. Rekapitulasi Kuesioner .....	45
C. Hasil Uji Instrumen .....	49
1. Hasil Uji Validitas .....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
D. Hasil Analisis Data .....	54
1. Analisis Nilai Gap Berdasarkan Metode ServQual .....	54
2. Analisis Importance-Performance Analysis .....	58
E. Pembahasan .....	64
1. Service Quality (ServQual) .....	64
2. Importance Performance Analysis .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Operasionalisasi Variabel	29
3.2	Skala Pengukuran Tingkat Kinerja	31
3.3	Skala Pengukuran Tingkat Harapan	32
4.1	Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja	46
4.2	Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	47
4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja dengan aplikasi SPSS	50
4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan dengan aplikasi SPSS	51
4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kinerja dengan aplikasi SPSS	52
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan dengan aplikasi SPSS	53
4.7	Analisis nilai Gap berdasarkan metode ServQual menggunakan Microsoft Excel	54
4.8	Rata-rata dari nilai gap berdasarkan metode ServQual menggunakan Microsoft Excel	57
4.9	Penentuan Sumbu X dan Sumbu Y pada diagram kartesius menggunakan Microsoft Excel	58

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Impor Pelabuhan Tanjung Priok periode 2020-2022 dalam angka US Dollar	3
1.2	Angka impor FCL yang dieksekusi PT. BX selama 3 tahun terakhir	5
1.3	Volume impor LCL yang dieksekusi oleh PT.BX dalam 3 tahun terakhir	6
1.4	Penurunan jumlah customer periode tahun 2020-2023	7
1.5	Jumlah Keluhan customer tahun 2022	8
2.1	Kerangka Pemikiran	25
3.1	Indeks Koefisien Reliabilitas	36
3.2	Matriks Importance Performance Analysis	38
4.1	Alur Proses Impor Kargo Dalam Freight Forwarding	42
4.2	Struktur Organisasi	43
4.3	Diagram persentase responden berdasarkan jenis kelamin	44
4.4	Diagram persentase responden berdasarkan rentang usia	44
4.5	Pemetaan atribut-atribut atau indikator-indikator pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis menggunakan SPSS	60

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA