

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE SERVOQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS*

(Studi Kasus Di Ekspedisi Gunawan Sembada Surabaya)



Oleh:

YEHEZKIEL SONY SATRIAWAN

16320009

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

Oleh:

YEHEZKIEL SONY SATRIAWAN

NPM: 16320009

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima tim penguji

Tugas Akhir

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Pada tanggal: 10 Agustus 2020

Tim

Penguji:

1. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.

2. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T.



TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI
GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE
ANALYSIS***

**Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum guna mencapai
gelar Sarjana Teknik (S.T.)**

**Di
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**Oleh:
YEHEZKIEL SONY SATRIAWAN
NPM: 16320009**

Pembimbing I

Telah disetujui,

Pembimbing II

(Srina Yusi Irawati,S.T.,M.T)

(David Andrian,S.T.,M.T)

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE* *ANALYSIS*

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum guna mencapai
gelar Sarjana Teknik (S.T.)

Di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

Oleh:

YEHEZKIEL SONY SATRIAWAN

NPM: 16320009

Telah disetujui,

Pembimbing I



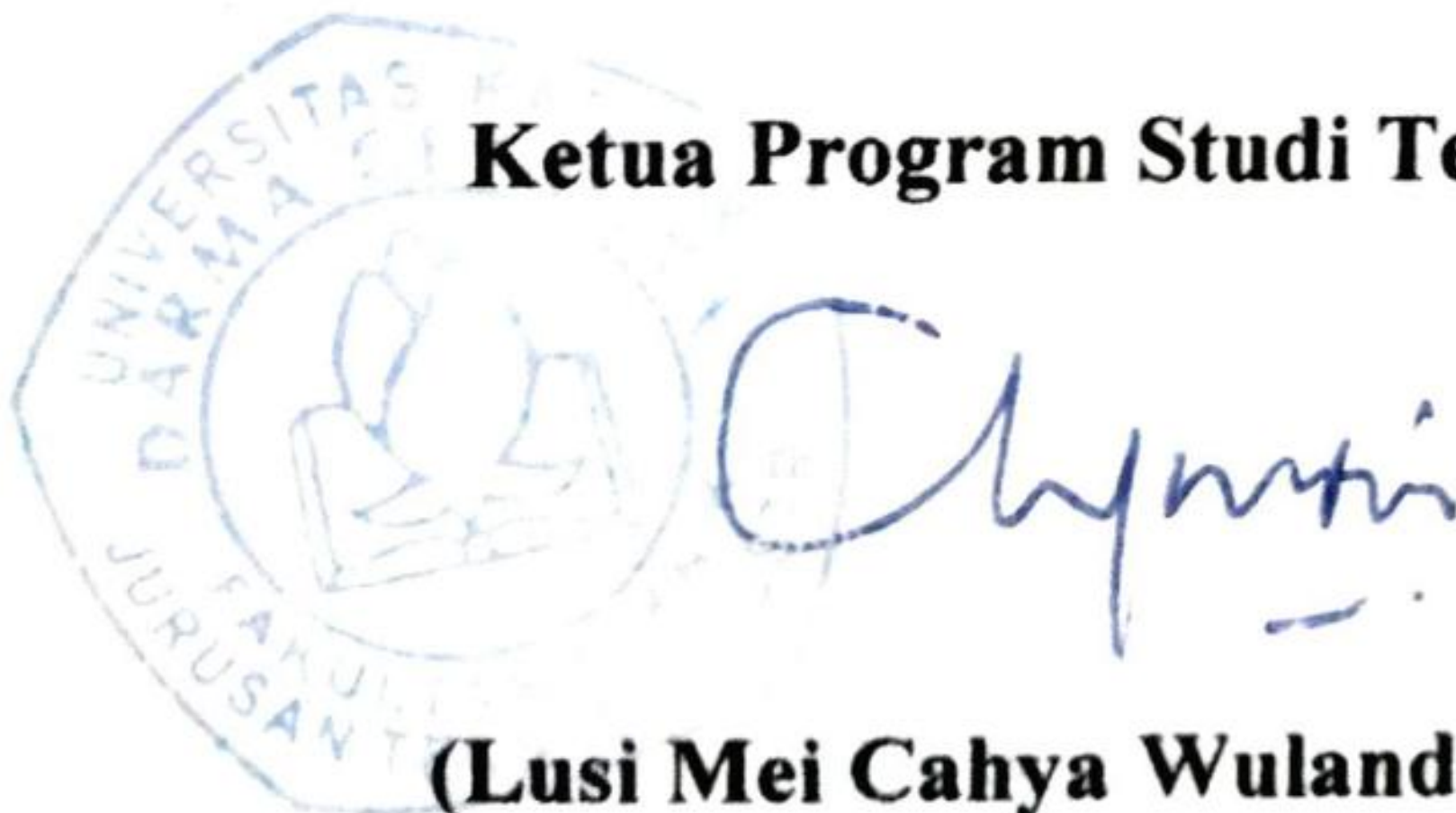
(Desrina Yusi Irawati, S.T., M.T)

Pembimbing II



(David Andrian, S.T., M.T)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI
GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

Oleh:

YEHEZKIEL SONY SATRIAWAN

NPM: 16320009

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima tim penguji

Tugas Akhir

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Pada tanggal: 10 Agustus 2020

Tim

Penguji:



1. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.



2. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T.

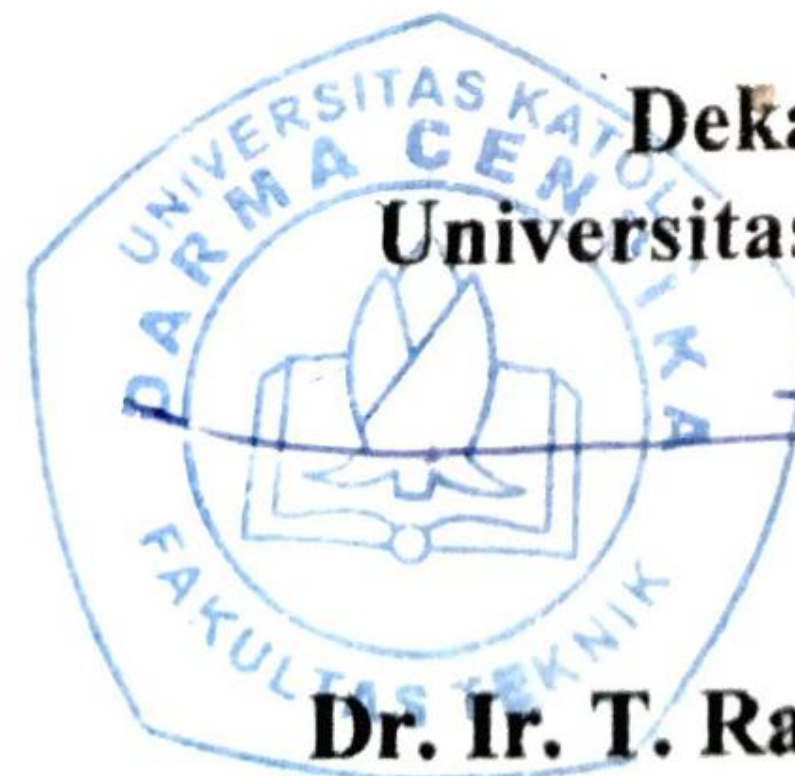


3. Albertus Daru Dewantoro, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika



Dr. Ir. T. Ratna Darmiwati, M.T.,I.A.I.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yehezkiel Sony Satriawan

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 16320009

Dengan ini menyatakan bahwa ini sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.



Surabaya, 10 Agustus 2020
Pembuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Satriawan', written over a white background.

Yehezkiel Sony Satriawan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yehezkiel Sony Satriawan

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 16320009

Dengan ini menyatakan bahwa ini sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN EKSPEDISI
GUNAWAN SEMBADA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE
ANALYSIS***

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pihak lain saya atau sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Surabaya, 10 Agustus 2020
Pembuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahma dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan dan laporan Tugas Akhir di ekspedisi Gunawan Sembada Surabaya yang telah dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu selama bulan Mei sampai Juni tahun 2020. Tujuan dari penyusunan laporan Tugas Akhir yaitu sebagai salah satu syarat akademis yang wajib dipenuhi oleh saya dalam menempuh perkuliahan di Fakultas Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, serta bukti penanggungjawaban terhadap kegiatan Tugas Akhir yaitu memperkenalkan dunia kerja yang sesungguhnya kepada mahasiswa. Sehingga dapat menjadi bekal bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja kelak. Penulis menyadari bahwa terselesainya laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu. Dr. Theresia Ratna Darmiwati, M.T., IAI. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu. Lusi Mei Cahya W, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
3. Bapak/Ibu karyawan perusahaan ekspedisi Gunawan Sembada yang sudah membantu dalam pelaksanaan Tugas Akhir.
4. Orang tua dan kakak saya yang telah memberi dukungan dan doa selalu selama penulis melaksanakan Tugas Akhir.

membangun guna lebih baiknya laporan ini sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap pada laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang terkait.

Surabaya, 10 Agustus 2020

Yehezkiel Sony Satriawan



SERVQUAL DAN *IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS*

RINGKASAN

Semakin kompleks kegiatan pada perusahaan jasa, keluhan perusahaan juga akan sering ditemukan. Kecepatan dan ketepatan sangat penting bagi perusahaan pengiriman. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui jenis atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, menentukan tingkat kepuasan konsumen dan memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pada jasa ekspedisi Gunawan Sembada di Surabaya. Sampel pada penelitian ini sebanyak 30 responden dengan kriteria yang menjadi responden pada penelitian ini adalah konsumen yang datang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan *Indeks* PGCV. Hasil penelitian ini mengetahui penilaian responden terhadap tingkat kualitas pelayanan kinerja ekspedisi serta kepentingan para konsumen ekspedisi Gunawan Sembada. Hasil analisis dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA mencapai angka 0,011 dan 100,26% yang berarti mayoritas konsumen merasa puas serta sesuai dengan tingkat harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan ekspedisi Gunawan Sembada. Atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen ialah pada atribut X1, X12, X2, X10, X11, X15, X19 dan X20. Berdasarkan analisis *Indeks* PGCV untuk menentukan prioritas perbaikan, usulan perbaikan atribut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan antara lain, perusahaan menjamin keamanan barang kiriman, keberangkatan pengiriman

ABSTRACT

The complex of activities at the service company, the company's complaint will be often found. Speed and precision are very important to the delivery company. The goal in this research is to know the kind of attributes that influence rate of consumer satisfaction, determines the rate of satisfaction and provides a proposal of repairs that can be done to improve qualities of service to an expedition Gunawan Sembada. Sample on this research are 300 responses with criteria that became responsibility on this research is a consumer that came. The data analysis in this research using the Servqual methods and Important Performance Analysis (IPA) with indeks PGCV. The research result are aware of the respondent assessment of the quality expedition service as well as the consumer's expedition. The analysis result with the servqual methods and IPA reaches 0,011 and 100,26% which means the majority of consumer's hopes are satisfied as well as the rate of consumer's expectations for the performance of service expedition Gunawan Sembada. The attributes that influence the level of consumer satisfaction is at the X1, X2, X10, X11, X12, X15, X19, and X20. Based on indeks PGCV analysis to determine the priority repair, proposals of attributes to increase the quality of service between other, company guarantees security delivery goods, departure deliveries are always on time and the company provides complete information to the consumer.

Keywords: quality, servqual, IPA, PGCV

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR PERSAMAAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.2 Pengertian Pelayanan.....	7
2.3 Karakteristik Jasa.....	9
2.4 Kepuasan Konsumen	10

2.4.1 Komponen Kepuasan Konsumen

2.8	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.9	<i>Potential Gain In Customer Values</i> (PGCV).....	21
2.10	Indeks PGCV	24
2.11	Kajian Induktif.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat Dan Waktu Pelaksanaan Tugas Akhir	3
3.2	Metode Penelitian	3
3.2.1	Studi Lapangan.....	3
3.2.2	Studi Pustaka	3
3.2.3	Identifikasi Masalah	3
3.2.4	Perumusan Masalah.....	3
3.2.5	Batasan Masalah.....	3
3.2.6	Tujuan Penelitian.....	3
3.2.7	Pengumpulan Data	3
3.2.8	Pengolahan Data.....	3
3.2.8.1	Uji Validitas Data.....	3
3.2.8.2	Uji Reliabilitas Data	3
3.2.8.3	Pengolahan Data Dengan Metode Servqual	3
3.2.8.4	Pengolahan Data Dengan Metode IPA.....	3
3.2.8.5	<i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	4
3.2.9	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	4
3.2.10	Kesimpulan dan Saran.....	4

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Objek Riset	4
4.2	Definisi Responden	4



4.6	Analisis Data Menggunakan Diagram Kartesius.....	54
4.7	Analisis PGCV	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	71
-----------------------	-----------

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendekia
 untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penyalinan/ replikasi akan
 dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.





DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.2	Diagram Kartesius.....
GAMBAR 3.1	Diagram Alir.....
GAMBAR 4.4	Pie Chart Pekerjaan Responden.....
GAMBAR 4.11	Diagram Kartesius Tiap Atribut.....

DAFTAR TABEL

TABEL 2.2	Posisi Penelitian.....	2
TABEL 4.1	Atribut Setiap Dimensi Pada Lembar Kuesioner..	44
TABEL 4.2	Frekuensi Jenis Kelamin.....	4
TABEL 4.3	Frekuensi Usia Responden.....	4
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas Kinerja Perusahaan Terhadap Atribut.....	47
TABEL 4.6	Hasil Uji Validitas Harapan Responden Terhadap Atribut.....	48
TABEL 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	4
TABEL 4.8	Hasil Perhitungan Nilai Servqual	5
TABEL 4.9	Tingkat Kesesuaian Item Dan Dimensi Kinerja Dengan Kepentingan	5
TABEL 4.10	Data Diagram Kartesius Dimensi Kinerja Dengan Harapan	5
TABEL 4.12	Perhitungan Nilai ACV	5
TABEL 4.13	Perhitungan Nilai UDCV.....	6
TABEL 4.14	Perhitungan Nilai Indeks PGCV.....	6
TABEL 4.15	Penentuan Prioritas Perbaikan Untuk Setiap Atribut.....	6
TABEL 5.1	Perbandingan urutan prioritas.....	6



DAFTAR PERSAMAAN

PERSAMAAN 2.1	Slovin.....	15
PERSAMAAN 2.2	Validitas.....	17
PERSAMAAN 2.3	Reliabilitas.....	17
PERSAMAAN 2.4	Cakupan Skala Likert Servqual	21
PERSAMAAN 2.5	Skor Rata-Rata Kepuasan Konsumen....	23
PERSAMAAN 2.6	Skor Rata-Rata Harapan Konsumen.....	23
PERSAMAAN 2.7	ACV.....	26
PERSAMAAN 2.8	UDCV.....	26
PERSAMAAN 2.9	PGCV	27
PERSAMAAN 3.10	Nilai Rata-Rata Kepuasan Tiap Atribut .	39
PERSAMAAN 3.11	Nilai Rata-Rata Harapan Tiap Atribut ..	39
PERSAMAAN 3.12	Skor Servqual.....	40
PERSAMAAN 3.13	Skor Tingkat Kesesuaian Responden....	40
PERSAMAAN 3.14	Skor Rata-Rata Persepsi	40
PERSAMAAN 3.15	Skor Rata-Rata Harapan	41



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Bisnis Proses.....	70
LAMPIRAN 2	Data Penelitian.....	73
LAMPIRAN 3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	100

