

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN DAN INDEKS  
KEPUASAN PELANGGAN PT INDAH LOGISTIK INTERNASIONAL**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**Faqih Saputra**

**1172003023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2021**

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS LAYANAN DAN INDEKS  
KEPUASAN PELANGGAN PT. INDAH LOGISTIK INTERNASIONAL**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) Teknik



**Faqih Saputra**

**1172003023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE**


**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini ialah hasil penelitian ilmiah saya sendiri, dan saya telah mengkonfirmasi semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk.

Nama : Faqih Saputra

NIM : 1172003023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Agustus 2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir di ajukan oleh :

Nama : Faqih Saputra

NIM : 1172003023

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer


Judul Skripsi : Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan dan Indeks Kepuasan Pelanggan PT Indah Logistik Internasional

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.**

## DEWAN PENGUJI

**Pembimbing : Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM** (  )

**Pembahas 1 : Tri Susanto, S.E., M.T.** (  )

**Pembahas 2 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M** (  )

## KATA PENGANTAR

Syukur tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan sebuah rahmat dan karunianya kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi dalam penuh suka dan duka ini. Shalawat berantakan salam selalu tercurah kepada sang pembawa cahaya yang telah menerangi manusia dari kegelapan, Rasulullah Muhammad SAW. Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana program sarjana Strata (S-1) di Jurusan Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan dan Indeks Kepuasan Pelanggan PT Indah Logistik Internasional”. Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak tantangan dalam proses pembuatan/penyusunannya. Namun demikian, penulis masih terus berusaha agar menyusun penelitian ini dengan sebaik dan selengkap mungkin..

Penulis tidak akan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tanpa bantuan dan kerjasama dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie
4. Bu Mirsa Novianti selaku pembimbing penulis. Terima kasih banyak telah meluangkan banyak waktu dan pikiran. Terima kasih atas nasihat, motivasi, arahan dan bimbingan ibu yang sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bu novi dan sekeluarga.
5. Bapak Tri Susanto, Bapak Wijaya Adidarma, Bapak Arief Suharko, Bapak Paulus Tangkere, Bapak Rizal, Bapak Adi dan seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengarahan kepada penulis. Terima kasih atas nasihat, bimbingan serta motivasi yang selalu diberikan tanpa henti.

6. Teristimewa dan tercinta kepada kedua orang tua saya, yang telah menyemagati saya dikala saya sedang down dan selalu memberikan motivasi agar dapat lulus 4 tahun.
7. Eka Yuliana Sari yang senantiasa memberikan dorongan motivasi untuk penulis, memberikan semangat, dan menemani penulis selama perkuliahan serta berbagi cerita dan bertukar pikiran.
8. Alif, Onyx, Sandi, Doni, Wahyu, Mega, Cut, Mita, Febi, Balqis, Okti Setyo, Nuke, Fariq Hasbie, Syam, Excel, Jihad, Nurhayati dan selaku temen-temen angkatan 17 yang selalu membantu saya apabila merasa kesulitan dengan mata kuliah.
9. Febriazie, Syifa dan Andreyana selaku teman bimbingan yang super cepat kalo ngerjain skripsi
10. Dede, Daniel, Irgi, Bang Ar, Arif B, Kecol, Welly, Pras, Ojan, Isan, Amar, Bayu gendeng, Afifah dan Elle selaku sahabat dimana kalo saya sudah tidak kuat dengan dunia perkuliahan pasti akan bertemu mereka.

Saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah saya sebutkan, semoga kebaikan kalian di balas oleh tuhan yang maha esa.

Jakarta,

27 Agustus 2021



Faqih Saputra

1172003023

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Faqih Saputra  
NIM : 1172003023  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

Saya setuju untuk dapat memberikan kepada pihak Universitas Bakrie, agar karya ilmiah saya bermanfaat untuk kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan. Hak Bebas *Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan dan Indeks Kepuasan Pelanggan PT Indah Logistik Internasional**

Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini pihak kampus berhak menyimpan, mengelola dalam bentuk berupa data (database), merawat/menjaga file, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pembuat dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 27 Agustus 2021

Yang menyatakan



Faqih Saputra

**Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan dan Indeks Kepuasan Pelanggan PT  
Indah Logistik Internasional**

**Faqih Saputra**

---

**ABSTRAK**

Pertumbuhan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin menarik perhatian semua lapisan masyarakat. Tetapi, dari kualitas layanan pada PT Indah Logistik Internasional masih terdapat keluhan dari para pelanggannya. Hal tersebut dapat disebabkan karena terdapat kesenjangan antara persepsi dengan harapan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan. Tujuan dari penelitian ini ialah menganalisis nilai kesenjangan pelayanan, menentukan indeks kepuasan pelanggan dan memvisualkan prioritas atribut yang akan diperbaiki oleh pihak perusahaan. Menggunakan metode *Servqual Gap Model*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil dari penelitian ini kemudian dijabarkan menghasilkan, perhitungan servqual sebesar 95% dan Nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 84,4%. Hasil dalam pemetaan yang menggunakan aplikasi SPSS 23.0 terdapat 1 atribut yang masuk kedalam kuadran I yang berarti perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan untuk pihak perusahaan. Maka dari itu untuk sesegera mungkin melakukan perbaikan, agar para pelanggan mendapatkan apa yang mereka inginkan.

Kata Kunci : PT Indah Logistik Internasional, Indeks Kepuasan Pelanggan, Layanan, Konsumen.



*Gap Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction Index of PT Indah Logistik Internasional*

**Faqih Saputra**

---

***ABSTRACT***

*The growth of service quality in the service sector is increasingly attracting the attention of all levels of society. However, from the quality of service at PT Indah Logistik Internasional there are still complaints from its customers. This can be caused because there is a gap between perceptions and expectations that have been given by the company. The purpose of this study is to analyze the value of service gaps, determine the customer satisfaction index and visualize the priority attributes that will be improved by the company. Using the Servqual Gap Model, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The results of this study are then described to produce, the servqual calculation is 95% and the customer satisfaction index value is 84.4%. The results in the mapping using the SPSS 23.0 application there is 1 attribute that is included in quadrant I, which means it needs to be a top priority in improvement for the company. Therefore, it is necessary to make repairs as soon as possible, so that customers get what they want.*

*Keywords: PT Indah Logistik Internasional, Customer Satisfaction Index, Service, Consumer.*

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....III**

**HALAMAN PENGESAHAN..... IV**

**KATA PENGANTAR.....V**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... VII**

**ABSTRAK ..... VIII**

**ABSTRACT ..... IX**

**DAFTAR ISI.....X**

**DAFTAR GAMBAR..... XIII**

**DAFTAR TABEL ..... XIV**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

    1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

    1.2 Rumusan Masalah ..... 4

    1.3 Tujuan Penelitian..... 5

    1.4 Batasan Masalah..... 5

    1.5 Manfaat Penelitian..... 5

    1.6 Sistematika Penulisan ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSAKA ..... 7**

    2.1 Jasa ..... 7

        2.1.1 Definisi Jasa ..... 7

        2.1.2 Karakteristik Jasa ..... 8

        2.1.3 Dimensi Jasa ..... 11

    2.2 Kualitas Layanan ..... 14

        2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan ..... 14

    2.3 *Logistics Service Quality* ..... 15

        2.3.1 Definisi *Logistics Service Quality*..... 15

        2.3.2 Dimensi *Logistics Service Quality* ..... 16

    2.4 Kepuasan Pelanggan..... 18

        2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan ..... 18

2.4.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan.....	20
2.5	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.1	Metode Servqual .....	22
2.5.2	Analisis Konseptual Model of Servqual .....	22
2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
2.7	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	27
2.8	Penelitian Sebelumnya .....	28
	Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Objek Penelitian .....	30
3.2	Populasi dan Sampel Peneliti .....	30
3.2.1	Populasi Penelitian.....	30
3.2.2	Sampel Penelitian.....	30
3.3	Jenis Penelitian .....	32
3.4	Sumber Data .....	32
3.5	Uji Validitas .....	32
3.6	Uji Realibitas .....	33
3.7	Variabel Penelitian .....	33
3.8	Kerangka Berpikir .....	35
3.9	Diagram Alir Penelitian.....	37
3.9.1	Uraian Diagram Alir Penelitian .....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum PT Indah Logistik Internasional .....	42
4.1.1	Profil Perusahaan .....	42
4.1.2	Visi dan Misi .....	43
4.2	Pengumpulan data .....	45
4.3	Karakteristik Responden .....	45
4.4	Uji Statistik.....	46
4.5	Analisis Deskriptif.....	49
4.5.1	Analisis Servqual Gap Model .....	49
4.5.2	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	51

4.5.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>60</b>
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Gaps Model Of Service Quality</i> .....	24
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	26
Gambar 3. 1 Kerangka berpikir.....	36
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian .....	37
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Data Keluhan PT Indah Logistik Internasional .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya .....	28
Tabel 3. 1 Variable Penelitian .....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	45
Tabel 4. 2 Validitas Tingkat Persepsi .....	47
Tabel 4. 3 Validitas Tingkat Harapan .....	48
Tabel 4. 4 Uji realibitas tingkat persepsi.....	48
Tabel 4. 5 Uji realibitas tingkat harapan .....	49
Tabel 4. 6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	50
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Tata Tiap Variable.....	51
Tabel 4. 8 <i>Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	51
Tabel 4. 9 Rata-Rata penilaian Tingkat Persepsi dan Harapan .....	53
Tabel 4. 10 Kuadran I.....	55
Tabel 4. 11 Kuadran II .....	56
Tabel 4. 12 Kuadran III.....	56
Tabel 4. 13 Kuadran IV .....	57
Tabel 4. 14 Rekomendasi Urutas Prioritas Perbaikan.....	57