

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KESENJANGAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI PT. TRI ADI  
BERSAMA (ANTERAJA TAMBUN)**

**TUGAS AKHIR**



**Doni Aprizal**

**1172003010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS**

**TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2021**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KESENJANGAN  
KUALITAS PELAYANAN JASA EKSPEDISI PT. TRI ADI  
BERSAMA (ANTERAJA TAMBUN)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Teknik**



**Doni Aprizal**

**1172003010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS**

**TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Doni Aprizal

NIM :1172003010

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Doni', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 18 Juli 2022


**HALAMAN PENGESAHAN**


Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Doni Aprizal  
NIM : 1172003010  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja Tambun)

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

**DEWAN PENGUJI**

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

Pembahas 1 : Wijaya Adidarma, S.E., M.T. (  )

Pembahas 2 : Adi Budi Priyanto, S.T.,M.T.,Dr. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Juli 2022

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban untuk menyelesaikan skripsi dalam penuh suka dan duka. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW sang pembawa cahaya yang telah menerangi umat manusia dari kegelapan dunia. Tugas akhir ini merupakan syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana program sarjana Strata (S-1) di jurusan Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja Tambun)”. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini penulis mengalami banyak hambatan dan rintangan sehingga penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis telah berusaha dengan sebaik dan semaksimal mungkin untuk menyusun penelitian ini.

Pengalaman dan pengerjaan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan semangat dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa ketulusan dari hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala karunia, kemudahan serta keselamatan yang diberikan kepada penulis selama penelitian berlangsung hingga proses penulisan Tugas Akhir dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Ayah dan Ibu penulis, yaitu Adrizal dan Deliandriani yang selalu memberikan doa, nasihat, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, kakak kandung penulis Ka Beni, Bang Oon dan kakak ipar Mba Tata yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama pengerjaan Tugas Akhir.
3. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
4. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.

5. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T., M.T., IPM selaku dosen pembimbing penulis atas motivasi, arahan, waktu dan nasihat yang disampaikan selama proses penulisan Tugas Akhir dari awal hingga akhir dan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ms. Novi dan keluarga.
6. Bapak Wijaya Adidarma, Bapak Adi Budi Priyanto, Bapak Tri Susanto, Bapak Arief Suharko, Bapak Paulus Tangkere, Bapak Rizal Silalahi dan seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan pembelajaran, ilmu, dan wawasan selama perkuliahan. Terima kasih atas nasihat, bimbingan serta motivasi yang selalu diberikan tanpa henti
7. Dezh Nahda Athiyya selaku *love hate friendship* penulis yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dan membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Alba, Cut, Balqis, Faqih, Sandi, Alif, Onyx, Wahyu, Mita dan Febi selaku teman seperjuangan penulis selama perkuliahan.
9. Dan seluruh teman dan kerabat yang telah berjasa dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan. Semoga selalu diberi kebaikan oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 18 Juli 2022



Doni Aprizal

1172003010

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

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

Nama : Doni Aprizal  
NIM : 1172003010  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui dan memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja Tambun)**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Juli 2022

Yang menyatakan



Doni Aprizal

**Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas  
Pelayanan Jasa Ekspedisi PT. Tri Adi Bersama (Anteraja  
Tambun)**

Doni Aprizal

---

**ABSTRAK**

Seiring perkembangan dunia usaha di era 4.0, perusahaan di bidang jasa ekspedisi mendapat atensi lebih dari masyarakat. PT. Anteraja TMBN terus berinovasi dalam menciptakan produk jasanya. Namun, terdapat beberapa keluhan dari pengguna jasa yang mempengaruhi kualitas layanan perusahaan. Hal ini diakibatkan karena terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi terhadap layanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis nilai kesenjangan/gap layanan, menentukan indeks kepuasan pelanggan, dan menggambarkan prioritas atribut yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual Gap Model*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari penelitian ini menghasilkan nilai *servqual* sebesar 95% dan nilai indeks kepuasan pelanggan dengan persentase sebesar 61,29% yang artinya sudah cukup baik. Pada hasil pemetaan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.0 terdapat 4 atribut yang perlu dilakukan perbaikan khusus. Maka, perusahaan perlu melakukan perbaikan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci : PT Anteraja TMBN, Layanan, Kepuasan, Pelanggan, Kualitas



**Analysis of Customer Satisfaction and Gaps Quality of Expeditionary Service  
PT. Tri Adi Bersama (Anteraja Tambun)**

Doni Aprizal

---

***ABSTRACT***

*Along with the development of the business world in the 4.0 era, companies in the field of expedition service are getting more attention from the public. PT. Anteraja TMBN continues to innovate in creating its service products. However, there are several complaints from service users that affect the company's service quality. This is because there is a gap between expectations and perceptions of the service provided by the company. The purpose of this study is to analyze the value of the service gap, determine the customer satisfaction index, and describe the priority attributes that need to be improved by the company. The methods used are Servqual Gap Model, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study produce a servqual value of 95% and a customer satisfaction index value of 61,29%, which means that it's quite good. In the results of the mapping using the SPSS version 23.0 application, there are 4 attributes that need special improvements. So, companies need to make improvements in order to meet customer satisfaction.*

*Keywords : PT Anteraja TMBN, Service, Satisfaction, Customer, Quality*

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Jasa .....	8
2.1.1 Definisi Jasa .....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.3 Dimensi Jasa .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	14

2.3.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4	Metode Servqual.....	18
2.4.1	Analisis Model Konseptual Servqual.....	18
2.5	Importance Performance Analysis (IPA) .....	20
2.6	Customer Satisfaction Index (CSI).....	22
2.7	Penelitian Terdahulu.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Objek Penelitian .....	25
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.2.1	Populasi Penelitian.....	25
3.2.2	Sampel Penelitian.....	25
3.3	Jenis Penelitian .....	26
3.4	Sumber Data .....	26
3.5	Uji Validitas .....	26
3.6	Uji Reliabilitas.....	27
3.7	Variabel Penelitian .....	27
3.8	Kerangka Berpikir .....	30
3.9	Diagram Alir Penelitian.....	32
3.9.1	Uraian Diagram Alir Penelitian .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Profil Perusahaan.....	37
4.1.2	Visi dan Misi.....	38
4.2	Pengumpulan Data .....	38
4.3	Karakteristik Responden .....	39
4.4	Uji Statistik.....	41
4.5	Analisis Deskriptif.....	44
4.5.1	Analisis Servqual Gap Model .....	45
4.5.2	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) .....	47

4.5.3	Importance Performance Analysis (IPA) PT Anteraja TMBN.....	48
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Simpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>62</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Komentar Konsumen pada Website Anteraja TMBN.....	4
Gambar 2.1 Model Konseptual Servqual .....	20
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Variabel Penelitian .....	30
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian .....	33
Gambar 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	39
Gambar 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	40
Gambar 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	40
Gambar 4.4 Karakteristik Frekuensi Pengguna Jasa.....	41
Gambar 4.5 Penjabaran Variabel Diagram Kartesius .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Data Olahan Validitas Tingkat Harapan .....	42
Tabel 4.2 Data Olahan Uji Validitas Tingkat Persepsi .....	43
Tabel 4.3 Data Olahan Uji Reliabilitas Tingkat Harapan .....	44
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi.....	44
Tabel 4.5 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	45
Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel.....	46
Tabel 4.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	47
Tabel 4.8 Penilaian Rata-Rata Tingkat Harapan dan Persepsi.....	49
Tabel 4.9 Kuadran I.....	52
Tabel 4.10 Kuadran II .....	53
Tabel 4.11 Kuadran III .....	53
Tabel 4.12 Kuadran IV .....	54
Tabel 4.13 Rekomendasi Urutan Prioritas Perbaikan .....	55

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Format Kuesioner .....	62
Lampiran 2 Uji Validitas Tingkat Harapan.....	68
Lampiran 3 Uji Validitas Tingkat Persepsi.....	72
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	76
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	77