

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN  
JNE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Universitas Bakrie, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan  
Ilmu Komputer Universitas Bakrie**



**JANET APRILLEA SOLON**

**1152003029**

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

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

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

**Nama** : Jane Aprillea Solon

**NIM** : 1152003029

**Tanda Tangan** : 

**Tanggal** : 19 Agustus 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Janet Aprillea Solon

NIM : 1152003029

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan JNE Dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL*

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan 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 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M.

(  )

Penguji 1 : Ir. Gunawarman Hartono, M. Eng

(  )

Penguji 2 : Rizal Silalahi, S.T., M.M

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Agustus 2019

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus, serta saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, dan semangat serta bimbingan kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan JNE Dengan Menggunakan Metode *SERQUAL*”**.

Selama pengerjaan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dalam penyusunan dan pengerjaan Tugas Akhir ini. Dengan segala rasa kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Ayah dan Ibu Penulis, yaitu Suleiman Tadius Solon dan Yulianti Bangapadang yang sudah terus berusaha mendukung kegiatan penyusunan Tugas Akhir, kakak kandung penulis yakni Marco Batara Solon serta kedua adik kandung penulis yakni Yoel Olivia Fortuna Solon dan Regina Puspita Solon yang selalu memberikan dukungan serta doanya dalam selama melakukan pembuatan Tugas Akhir.
2. Bapak Gunawarman Hartono, Ir., M. Eng. Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri yang sudah membimbing dari awal perkuliahan.
3. Bapak Wijaya Adidarma, S.T., M.M. Selaku Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang terus sabar dan bijak dalam membimbing penulis selama masa bimbingan.
4. Seluruh Dosen Teknik Industri Universitas Bakrie.
5. Teman-teman Kane Squad yaitu Rachel, Yudha, Halim, Rivo, Dimas selaku sahabat penulis yang selalu menjadi penyemangat penulis selama dikuliah dan selalu mendukung serta mendoakan agar penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Astri (aci), Salma, Muti, Sila, Hizkia, yang sudah mendukung dan menjadi penyemangat selama kuliah serta mendoakan agar penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Andreas Sendy, yang telah bantu *support* selama penyelesaian Tugas Akhir.
8. Teman-teman Teknik Industri 2015 yang telah mendukung penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Dan seluruh kerabat yang telah berjasa dalam tugas akhir ini dan tidak bisa di ucapkan satu persatu.

Demikian Tugas Akhir ini dibuat, penulis berharap semoga laporan ini berguna untuk kedepannya.

Jakarta, 19 Agustus 2019

Janet Aprillea Solon

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Janet Aprillea Solon

NIM : 1152003029

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan JNE Dengan Menggunakan Metode *SERQUAL*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 13 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Janet Aprillea Solon

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JNE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Janet Aprillea Solon

---

## ABSTRAK

Pertumbuhan industri jasa pengiriman barang di Indonesia maupun global mengalami pertumbuhan pesat, yang dipicu oleh industri jual beli online. Untuk mendukung industri jual beli online dibutuhkan jasa pengiriman barang yang handal dengan biaya yang terjangkau. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya agar tetap dapat bertahan di industry ini. Sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang, JNE sudah seharusnya memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan JNE terhadap atribut pelayanan yang diberikan dengan menggunakan metode *Servqual*. Penelitian ini melibatkan 150 pelanggan JNE yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rata-rata pelanggan JNE adalah sebesar 94,39%. Dari 5 dimensi *Servqual*, faktor *tangible* mencapai nilai kepuasan tertinggi, sementara itu aspek yang memiliki nilai kepuasan terendah adalah *responsiveness*. Berdasarkan *IPA matrix* menunjukkan faktor ini juga merupakan aspek yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kualitas layanannya. Sementara itu, faktor *reliability* dinilai pelanggan sebagai faktor yang penting dan dalam hal ini JNE telah mampu memuaskan pelanggannya.

Kata Kunci: Analisis Gap, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*.

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JNE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

Janet Aprillea Solon

---

## ***ABSTRACT***

*The growth of the goods delivery service industry in Indonesia and globally experienced rapid growth, triggered by the online buying and selling industry. To support the online buying and selling industry, it takes reliable freight delivery service at an affordable cost. Tougher competition requires companies to satisfy their customers in order to stay in this industry. As one of the goods delivery service company, JNE should pay attention to the level of customer satisfaction by improving the quality of its services. This research aims to know the level of customer satisfaction of JNE to the service attributes provided using the Servqual method. This study involved 150 JNE customers scattered in several regions in Indonesia. The results showed that the average customer satisfaction rate of JNE was 94.39%. Of the 5-dimensional Servqual, the tangible factor reaches the highest satisfaction value, while that aspect that has the lowest satisfaction value is responsiveness. Based on IPA matrix This factor is also an aspect that is a top priority for improved service quality. Meanwhile, the reliability factor is valued by customers as an important factor and in this case JNE has been able to satisfy its customers.*

*Keywords: Gap analysis, customer satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>1.4 Pembatasan Masalah</b> .....	4
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Jasa</b> .....	6
<b>2.1.1 Pengertian Jasa</b> .....	6
<b>2.2 Kualitas Layanan</b> .....	6
<b>2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	6
<b>2.2.2 Perspektif Kualitas</b> .....	7
<b>2.2.3 Model dan Dimensi Kualitas Jasa</b> .....	8
<b>2.3 Importance Performance Analysis (IPA)</b> .....	12
<b>2.4 Kepuasan Pelanggan</b> .....	14

2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.2	Jenis-jenis Pelanggan .....	14
2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	15
2.4.4	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Objek Penelitian .....	18
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3.	Metode Analisis Teknik .....	19
3.5	Diagram Alur Penelitian.....	21
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>22</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	22
4.1.1	Profil Responden .....	22
4.2	Analisis Deskriptif .....	24
4.2.1	Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ) Presepsi .....	24
4.2.2	Kehandalan ( <i>Realiability</i> ) Persepsi .....	25
4.2.3	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Presepsi .....	25
4.2.4	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Presepsi.....	26
4.2.5	Empati ( <i>Empathy</i> ) Presepsi .....	27
4.2.6	Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ) Ekspetasi.....	27
4.2.7	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) Ekspetasi.....	28
4.2.8	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Ekspetasi.....	29
4.2.9	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Ekspetasi .....	29
4.2.10	Empati ( <i>Empathy</i> ) Ekspetasi.....	30
4.3	Analisis Statistik .....	31

4.3.1	Uji Realibilitas .....	31
4.3.2	Uji Validitas .....	34
4.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	37
4.5	Analisis Gap .....	37
4.6	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
4.6.1	IPA Matrix <i>Tangible</i> .....	42
4.6.2	IPA Matrix <i>Reliability</i> .....	43
4.6.3	IPA Matrix <i>Responsiveness</i> .....	44
4.6.4	IPA Matrix <i>Assurance</i> .....	45
4.6.5	IPA Matrix <i>Empathy</i> .....	46
4.6.6	IPA Matrix <i>Variable</i> .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan .....	49
5.1	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Service Quality <i>Gaps</i> Model .....	10
Gambar 2.2 Peta Importance Performance Analysis .....	13
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	22
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	23
Gambar 4.3 Karakteristik Domisili Responden_ .....	23
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden .....	24
Gambar 4.6 Grafik Realibility.....	39
Gambar 4.7 Grafik Responsiveness .....	40
Gambar 4.8 Grafik Assurance .....	41
Gambar 4.9 Grafik Empatyh .....	41
Gambar 4.10 Gap Dimensi.....	42
Gambar 4.11 IPA Matrix Tangible .....	43
Gambar 4.12 IPA Matrix Realibility.....	43
Gambar 4.13 IPA Matrix Responsiveness .....	44
Gambar 4.14 IPA Matrix Assurance .....	44
Gambar 4.15 IPA Matrix Empathy .....	45
Gambar 4.16 IPA Matrix Variable .....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskriptif Variable Tangible Presepsi .....	24
Tabel 4.2 Deskriptif Kehandalan (Realibility) Persepsi.....	25
Tabel 4.3 Deskriptif Daya Tanggap (Responsiveness) Persepsi .....	25
Tabel 4.4 Deskriptif Jaminan (Assurance) Persepsi.....	26
Tabel 4.5 Deskriptif Empati .....	27
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Tangible Ekspektasi .....	27
Tabel 4.7 Deskriptif Kehandalan .....	28
Tabel 4.8 Deskriptif Daya Tanggap .....	29
Tabel 4.9 Deskriptif Jaminan .....	29
Tabel 4.10 Deskriptif Empati .....	30
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibility Ekspektasi .....	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibility Presepsi .....	33
Tabel 4.13 Hasil Uji Validilitas Ekspektasi .....	36
Tabel 4.14 Hasil Uji Validilitas Presepsi .....	37
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel 4.7 Deskriptif Kehandalan .....	28