

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA KOTA BEKASI 17000**



Qolbi Alfarizi Rahman

1162003023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA KOTA BEKASI 17000**

TUGAS AKHIR

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

Teknik



Qolbi Alfarizi Rahman

1162003023

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

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 : Qolbi Alfarizi Rahman

NIM : 1162003023

Tanda Tangan :



Tanggal : 21 Agustus 2020




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Qolbi Alfarizi Rahman
NIM : 1162003023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap
Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia
Kota Bekasi 17000

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 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng ()
Penguji 1 : Tri Susanto, S.E., M.T. ()
Penguji 2 : Wijaya Adidarma., S.T., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Syukur tak terhingga kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada penulis dalam 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 merupakan salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana program sarjana Strata (S-1) di Jurusan Teknik Industri Universitas Bakrie dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PT Pos Indonesia Kota Bekasi 17000”. Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna dan banyak menemui tantangan dalam penyusunannya. Namun, penulis telah berusaha menyusun penelitian ini dengan maksimal dan sebaik mungkin.

Penulis tidak akan mampu mengerjakan tugas akhir ini tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya 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 sekaligus dosen pembimbing penulis. Terima kasih telah meluangkan waktu dan pikiran, serta mengarahkan dan mengingatkan penulis di tengah kesibukan Bapak yang padat. Terima kasih atas nasihat, motivasi, arahan dan bimbingan Bapak yang sangat bermanfaat bagi penulis. Penulis tidak akan melupakan kebaikan Bapak. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan sekeluarga.
4. Bapak Tri Susanto, Bapak Wijaya Adidarma, Bapak Arief Suharko, Bapak Paulus Tangkere, Bapak Rizal, Bapak Adi dan Ibu Mirsa Diah, dan seluruh dosen Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah

memberikan pengetahuan dan pengarahan kepada penulis. Terima kasih atas nasihat, bimbingan serta motivasi yang selalu diberikan tanpa henti.

5. Teristimewa dan tercinta kepada keluarga penulis, Mama yang sudah memberikan kasih, cinta dan sayang kepada penulis hingga sekarang, memberikan segala bentuk dukungan kepada penulis, Kakak penulis terkasih, tercinta dan tersayang yang telah banyak membantu penulis, mendukung penulis dan menghibur penulis dalam suka dan duka, serta kepada Papa yang memberikan nasihat bijak, dukungan moril dan materil.
6. Dini Aldilla Monoarfa yang senantiasa memberikan dorongan motivasi untuk penulis, memberikan semangat, dan menemani penulis selama perkuliahan serta berbagi cerita dan bertukar pikiran.
7. Untuk kucing-kucing kesayangan Milan, Kunyit, Ipin, Kaka, Kiki, Kuku, Mini, Krimi, Bats, Tompi, dan Tintin serta enam kucing lainnya yang telah menghibur penulis disaat jenuh.
8. Almindo, Danu, Rachmi, dan Satria selaku teman seperjuangan penulis selama perkuliahan.
9. Ridho Hidayat, Nadia Lutfi, Felicia Putri, Miawe, Mayangayueo, Henidar selaku sahabat yang selalu memberikan keceriaan.
10. Aprillia, Nisaul dan Fanny selaku sahabat yang memotivasi untuk penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2016 terima kasih.

Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan.

Jakarta, Agustus 2020

Qolbi Alfarizi Rahman

1162003023

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Qolbi Alfarizi Rahman
NIM : 1162003023
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Kota Bekasi 17000

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan



Qolbi Alfarizi Rahman

**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos
Indonesia Kota Bekasi 17000**

Qolbi Alfarizi Rahman

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat. Namun, kualitas pelayanan dari PT. Pos Indonesia Kota Bekasi 17000 memiliki keluhan dari para pelanggannya. Hal ini disebabkan karena adanya adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan layanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis nilai gap layanan, menentukan indeks kepuasan, serta memetakan prioritas atribut yang diperbaiki oleh perusahaan. Adapun metode yang digunakan adalah *Servqual Gap Model*, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Nilai indeks kepuasan pelanggan mencapai 92% dan nilai kualitas pelayanan yaitu 80.37% artinya sudah baik. Hasil penelitian didapatkan ada satu atribut yang perlu diperbaiki yaitu kelengkapan peralatan perusahaan. Maka, diperlukan adanya perbaikan dalam atribut tersebut.

Kata Kunci: Pos Indonesia, Pelanggan, Kepuasan, Kualitas, Layanan

**Analysis of Customer Satisfaction on Service Quality at PT Pos Indonesia
Kota Bekasi 17000**

Qolbi Alfarizi Rahman

ABSTRACT

Increasing the quality of services in the service sector is getting more attention from the public. However, the quality of service from PT. Pos Indonesia Kota Bekasi 17000 has complaints from its customers. This is because there is a gap between customer expectations and the services that have been provided. The purpose of this research is to analyze the service gap value, determine the satisfaction index, and map the priority attributes that are fixed by the company. The methods used are the Servqual Gap Model, Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. The customer satisfaction index value reaches 92% and the value of service quality is 80.37%, which means it is good. The results showed that there is one attribute that needs to be improved, namely the completeness of the company's equipment. So, it is necessary to improve these attributes.

Keywords: Pos Indonesia, Customer, Satisfaction, Quality, Service

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
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.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Jasa	7
2.1.1 Definisi Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	8
2.1.3 Dimensi Jasa	9
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15

2.3.4	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	16
2.4	Metode Servqual	16
2.4.1	Analisis Model Konseptual Servqual	17
2.5	<i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	18
2.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	20
2.7	Penelitian Terdahulu	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Metode Penelitian.....	23
3.1.1	Definisi Metode Penelitian.....	23
3.2	Objek Penelitian	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1	Populasi Penelitian	23
3.3.2	Sampel Penelitian.....	24
3.4	Jenis Penelitian	24
3.5	Sumber Data	24
3.6	Uji Validitas	25
3.7	Uji Reliabilitas.....	25
3.8	Variabel Penelitian	26
3.10	Diagram Alir Penelitian	29
3.10.1	Uraian Diagram Alir Penelitian	29
BAB IV	PEMBAHASAN.....	33
4.1	Gambaran Umum PT Pos Indonesia	33
4.1.1	Visi	34
4.1.2	Misi	34
4.2	Pengumpulan Data	34
4.3	Karakteristik Responden	34
4.4	Uji Statistik.....	36
4.5	Analisis Deskriptif.....	38
4.5.1	Analisis Servqual Gap Model	39
4.5.2	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	41
4.5.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) PT Pos Indonesia Kota Bekasi 17000.....	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran.....	50
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	18
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius	19
Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3. 2 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4. 1 Diagram IPA PT. Pos Indonesia Kota Bekasi 17000	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Layanan Jasa Pengiriman Barang.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	26
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	35
Tabel 4. 2 Validitas Tingkat Harapan	36
Tabel 4. 3 Validitas Tingkat Persepsi.....	37
Tabel 4. 4 Reliabilitas Tingkat Harapan.....	38
Tabel 4. 5 Reliabilitas Tingkat Persepsi.....	38
Tabel 4. 6 Perhitungan Nilai Servqual	39
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel.....	40
Tabel 4. 8 Customer Satisfaction Index	41
Tabel 4. 9 Penilaian Tingkat Harapan dan Persepsi	43
Tabel 4. 10 Atribut Kuadran B	45
Tabel 4. 11 Atribut Kuadran C	46
Tabel 4. 12 Rekomendasi Urutan Prioritas Perbaikan	47