



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA
SHOPEE EXPRESS KEBAYORAN BARU)**

SKRIPSI

ADEZAHRA PUTRI ARIYANI

2010312050

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2024**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA
SHOPEE EXPRESS KEBAYORAN BARU)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik**

ADEZAHRA PUTRI ARIYANI

2010312050

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Adezahra Putri Ariyani

NIM : 2010312050

Program Studi : Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (STUDI KASUS PADA SHOPEE EXPRESS
KEBAYORAN BARU)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



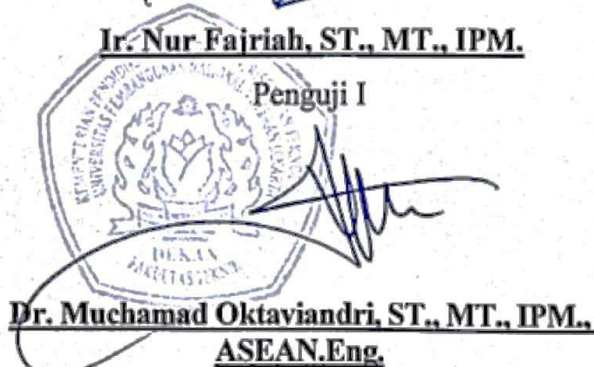
Ir. Siti Rohana Nasution, MT.

Penguji Utama



Ir. Nur Fajriah, ST., MT., IPM.

Penguji I



Dr. Muchamad Oktaviandri, ST., MT., IPM.,
ASEAN.Eng.

Plt. Dekan Fakultas Teknik



Dr. Nanang Alamsyah, ST., MT., IPM.

Penguji II



Santika Sari, ST., MT.

Kepala Program Studi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 4 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA SHOPEE
EXPRESS KEBAYORAN BARU)

Disusun Oleh :

Adezahra Putri Ariyani

2010312050

Menyetujui,


Dr. Nanang Alamsyah, ST., MT. IPM

Pembimbing I


Muhamad As'adi, ST., MT. IPM

Pembimbing II

Mengetahui,


Santika Sari, ST., MT

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adezahra Putri Ariyani

NIM : 2010312050

Program Studi : Teknik Industri

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Adezahra Putri Ariyani)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adezahra Putri Ariyani

NIM : 2010312050

Program Studi : Teknik Industri

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA SHOPEE EXPRESS KEBAYORAN BARU)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 4 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Adezahra Putri Ariyani)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (STUDI KASUS PADA SHOPEE EXPRESS
KEBAYORAN BARU)**

Adezahra Putri Ariyani

ABSTRAK

Pada industri jual beli *online* dapat dikatakan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini membawa dampak yang baik bagi industri logistik di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengiriman adalah Shopee Express. Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapannya. Namun, pada realitanya masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan pengiriman pada Shopee Express Kebayoran Baru dan mengetahui harapan dari pelanggan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada 97 responden pelanggan Shopee Express Kebayoran Baru. Penelitian ini diolah memakai pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menggunakan metode SERVQUAL menunjukkan rata – rata nilai *gap* sebesar -0,365 yang menandakan bahwa layanan yang diterima oleh pelanggan masih kurang memenuhi atau bahkan masih berada di bawah ekspektasi mereka. Hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi atribut pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan dengan *gap* tertinggi sebesar -0,608 yaitu pelayanan yang diberikan cepat, teliti dan tepat waktu.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pelanggan

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BASED ON CUSTOMER
SATISFACTION LEVEL WITH SERVICE QUALITY AND
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS (CASE
STUDY AT SHOPEE EXPRESS KEBAYORAN BARU)***

Adezahra Putri Ariyani

ABSTRACT

The online buying and selling industry is experiencing rapid growth. This has a good impact on the logistics industry in Indonesia. One of the companies engaged in shipping services is Shopee Express. Every customer expects the service provided to exceed their expectations. However, in reality there are still various complaints submitted by customers. The purpose of this study was to measure the quality of delivery services at Shopee Express Kebayoran Baru and find out the expectations of customers. Data collection in this study used the distribution of questionnaires to 97 respondents of Shopee Express Kebayoran Baru customers. This research was processed using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) method approaches. The results of research using the SERVQUAL method show an average gap value of -0.365 which indicates that the services received by customers still do not meet or even fall below their expectations. The results of the analysis of the Importance Performance Analysis (IPA) method identify the attributes in Quadrant I as the main priority for improvement with the highest gap of -0.608, namely the services provided are fast, thorough and timely.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga pembuatan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus pada Shopee Express Kebayoran Baru) berhasil diselesaikan dengan lancar. Dilakukan dalam rangka agar terpenuhi syarat akademis guna mendapatkan gelar sarjana dalam program studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Orang tua penulis beserta keluarga yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dukungan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Muchamad Oktaviandri, ST., MT., IPM., ASEAN. Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.
3. Ibu Santika Sari, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Bapak Dr. Nanang Alamsyah, ST., MT. IPM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak M. As’adi, ST. MT., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Fadil selaku karyawan Shopee Express Kebayoran Baru yang telah memberi kesempatan untuk mempelajari permasalahan yang ada disana.
7. Dosen Teknik Industri UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Teman-teman Teknik Industri angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis serta menjadi saksi perkembangan penulis sejak semester awal hingga terlaksananya penyusunan skripsi ini.

9. Indra Sapto Hadi sebagai *support system*, sahabat, teman, musuh dan segalanya yang sudah memberikan dukungan, semangat, motivasi hingga menemani penulis selama proses pengerjaan skripsi.
10. Sahabat penulis Rafadila, Dinda Ramadanthi, Reghina Yunita, Diva Amanda, Pielza Marsyha, Andini Dwitami, Alma Karina yang telah membantu berbagai keluh kesah selama perkuliahan, dukungan, dan menemani penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
11. Sahabat penulis lainnya yaitu Beryl Nahda, Muhammad Naufal Ridho, dan Achmad Maulana yang telah memberikan dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis berharap Laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Perusahaan Logistik.....	12
2.3 Jasa	12
2.3.1. Karakteristik Jasa	13
2.3.2. Pemasaran Jasa.....	13
2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7 Penentuan Jumlah Sampel.....	16
2.8 Uji Validitas	16
2.9 Uji Reliabilitas.....	17

2.10	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	17
2.11	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
BAB 3 METODE PENELITIAN		24
3.1	Tahap Persiapan.....	24
3.1.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.1.2	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Tahap Pengumpulan Data.....	24
3.2.1	Sumber Data.....	24
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	25
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Penyusunan Kuesioner	27
3.4	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	29
3.4.1	Pengolahan Data.....	30
3.4.2	Analisis Data	30
3.5	Tahap Hasil dan Pembahasan	31
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	31
3.7	<i>Flowchart</i> Penelitian	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Pengumpulan Data.....	34
4.2	Karakteristik Umum Responden	34
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis pekerjaan	35
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kirim Shopee Express Kebayoran Baru dalam Satu Bulan	36
4.3	Uji Validitas	36
4.3.1	Uji Validitas Persepsi/Penilaian Pelanggan.....	37
4.3.2	Uji Validitas Harapan/Ekspektasi Pelanggan	38
4.4	Uji Reliabilitas.....	40
4.4.1	Uji Reliabilitas Persepsi/Penilaian Pelanggan	40
4.4.2	Uji Reliabilitas Harapan/Ekspektasi Pelanggan.....	41
4.4.3	Akumulasi Uji Reliabilitas.....	41
4.5	Perhitungan SERVQUAL <i>Score</i>	41
4.5.1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	41

4.5.2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
4.5.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
4.5.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	43
4.5.5	Empati (<i>Empathy</i>)	44
4.5.6	Nilai <i>Gap</i> Secara Keseluruhan	44
4.5.7	Ranking <i>Gap</i> Secara Keseluruhan	45
4.5.8	Kualitas Pelayanan	46
4.6	Penyusunan IPA.....	47
4.6.1	Tingkat Kinerja Pelayanan (<i>Performance Score</i>).....	47
4.6.2	Tingkat Kepentingan (<i>Importance Score</i>).....	48
4.6.3	Tingkat Kesesuaian	50
4.6.4	Tingkat Prioritas	52
4.6.5	Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepentingan.....	54
4.7	Perbaikan Prioritas.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Peningkatan Pengguna <i>E-commerce</i>	1
Gambar 1. 2 <i>Review</i> Pelanggan pada <i>Google Review</i>	3
Gambar 1. 3 <i>Review</i> Pelanggan Lainnya pada <i>Google Review</i>	4
Gambar 1. 4 Grafik Keluhan Pelanggan <i>Shopee Express</i> Kebayoran Baru Jul – Des 2023.....	4
Gambar 1. 5 Grafik Jumlah Pengiriman <i>Shopee Express</i> Kebayoran Baru Jul – Des 2023.....	5
Gambar 2. 1 <i>Service Quality Gap Model</i>	18
Gambar 2. 2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	22
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan	35
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam Satu Bulan.....	36
Gambar 4. 5 Diagram IPA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Atribut – Atribut Penelitian berdasarkan 5 Dimensi.....	28
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Persepsi/Penilaian Pelanggan.....	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Harapan/Ekspektasi Pelanggan	38
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	40
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan	41
Tabel 4. 5 Akumulasi Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	42
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	43
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	44
Tabel 4. 11 Nilai Gap Keseluruhan.....	44
Tabel 4. 12 Ranking Gap Keseluruhan.....	45
Tabel 4. 13 Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 14 Tingkat Kinerja Peleayanan.....	47
Tabel 4. 15 Akumulasi Tingkat Kinerja Pelayanan	48
Tabel 4. 16 Tingkat Kepentingan.....	48
Tabel 4. 17 Akumulasi Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4. 18 Tingkat Kesesuaian.....	50
Tabel 4. 19 Rata – Rata Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kesesuaian dan Tingkat Prioritas	54
Tabel 4. 21 Perbaikan Prioritas.....	56