



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK ANTERAJA DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

JAVIER MAHARDIKA PERMADI 2210111102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK ANTERAJA DENGAN
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA) DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

JAVIER MAHARDIKA PERMADI 2210111102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Javier Mahardika Permadi
NIM : 2210111102

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

Jakarta, 10 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Javier Mahardika Permadi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Javier Mahardika Permadi
NIM : 2210111102
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Analisis Kualitas Layanan Logistik Anteraja Dengan Metode *Servqual*
Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di DKI Jakarta**

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 pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 Desember 2025

Yang menyatakan, materai



(Javier Mahardika Permadi)

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK ANTERAJA DENGAN METODE *SERVIQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI DKI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

JAVIER MAHARDIKA PERMADI 2210111102

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 08 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Mochammad Jasin, MM., MH.,PIA.,Ph.D.
Ketua Penguji



Rosali Sembiring Colia, SE.,MM.,CLIP. Penguji I



Jenji Gunaedi Argo, SE.,MM.,CLIP.
Penguji II



Dr. Jubaedah, SE., MM.
Dekan



Siti Hidayati, SE.,MM.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Desember 2025

Analysis of Anteraja Logistics Service Quality Using the SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis (IPA) in DKI Jakarta

By Javier Mahardika Permadi

Abstract

This study aims to test the quality of logistics Anteraja, using SERVQUAL method and Importance Performance Analysis using five dimensions of SERVQUAL, namely Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, and Empathy. This study uses a quantitative approach through a survey of 100 respondents. The results will be collected using a Google form and then will be processed through reliability and validity tests using SPSS and analyzed using SERVQUAL, which is subtracting perception and expectation score and then will be mapped through the Importance Performance Analysis quadrant. Result reveal by using SERVQUAL that all of service quality dimension have negative gap or classified as negative gap < 0 , among them is tangible with -0,132, assurance with -0,197, responsiveness with -0,248, reliability with -0,228, empathy with -0,065. Based on Importance performance analysis quadrant, six service atribut were found that need an immediate improvement such as the readiness of courier in delivering packages, the speed of customer service in responding to complaint or problem, the politeness of courier in their interaction with customer, the ability of employee to explain the service offered, the timeliness of delivery by couriers in accourdance to their service, and the timeliness of pick up in accordance within the time range

Keyword : Importance Performance Analysis, SERVQUAL, Quality Service, Anteraja, Jakarta

Analisis Kualitas Layanan Logistik Anteraja Dengan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di DKI Jakarta

Oleh Javier Mahardika Permadi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas jasa logistik Anteraja menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden. Data akan dikumpulkan menggunakan google form lalu akan diolah melalui uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan SPSS dan dianalisa menggunakan *SERVQUAL* yaitu pengurangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan lalu dipetakan melalui kuadran *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menggunakan *SERVQUAL* menunjukkan bahwa seluruh dimensi atribut layanan Anteraja konsumen di DKI Jakarta memiliki kesenjangan negatif atau tergolong gap negatif gap < 0 yaitu *tangible* sebesar -0,132, *Assurance* sebesar -0,197, *Responsiveness* sebesar -0,248, *Reliability* sebesar -0,228, dan *Empathy* sebesar -0,065. Berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* ditemukan 6 atribut layanan yang harus ditingkatkan dengan segera antara lain Kesiapan kurir dalam mengantarkan paket kepada konsumen, Kecepatan customer service dalam menanggapi keluhan atau kendala konsumen, Kesopanan kurir dalam berinteraksi dengan konsumen, Kemampuan karyawan dalam menjelaskan layanan yang ditawarkan, Ketepatan waktu pengiriman oleh kurir sesuai layanan pengiriman, dan Ketepatan waktu pick up sesuai dengan rentang waktu

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, *SERVQUAL*, Kualitas Layanan, Anteraja, Jakarta

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMRANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sukit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.uprvj.ac.id , e-mail : february@uprvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 8 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Javier Mahardika Permadi

NIM : 2210111102

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK ANTERAJA DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI DKI
JAKARTA

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Moch Jasin, Ph D	Ketua	
2	Rosalis Sembiring Colla, SE., MM, CLIP	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM, CLIP	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84,99 = A-
75 - 79,99 = B+
70 - 74,99 = B
65 - 69,99 = B-
60 - 64,99 = C+
55 - 59,99 = C
40 - 54,99 = D
0 - 39,99 = E

Jakarta, 8 Desember 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN
Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE., MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak Bulan Oktober 2025 sampai dengan Bulan Desember 2025 dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Logistik Anteraja Dengan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di DKI Jakarta". Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Vetaran Jakarta
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M., CLIP selau Dosen Pembimbing yang sudah membimbing penulis selama pengerjaan skripsi melalui arahan dan saran, dan bantuan.
5. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan support kepada penulis

Penulis menyadari bahwa masih ditemukan banyak kekurangan pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan diterima penulis sebagai bahan perbaikan di kesempatan lainnya. Penulis berharap agar banyak manfaat yang didapatkan melalui skripsi ini. Selain itu, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian kedepannya. Akhir kata, penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang sudah berkontribusi pada penulisan skripsi ini.

Jakarta, 08 Desember 2025

Javier Mahardika Permadi

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Aspek Teoretis (Keilmuan)	10
1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Operasional Jasa	12
2.1.2 Manajemen Logistik	14
2.1.3 Manajemen Distribusi.....	16
2.1.4 Manajemen Kualitas	17
2.1.5 Kualitas Layanan	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.7 <i>SERVQUAL</i>	21
2.1.8 <i>Importance Performance Analysis</i>	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
2.3 Riset Desain.....	40
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 42
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.1.1 Definisi Operasional	42
3.1.2 Pengukuran Variabel	43
3.2 Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1 Jenis Data	47
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.3.3 Pengumpulan Data.....	47
3.4 Teknik Analisis Data.....	49

3.4.1	Pengolahan data.....	49
3.4.2	Analisis data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.3	Analisis Data	58
4.3.1	Uji Validitas Harapan.....	58
4.3.2	Uji Validitas Persepsi	60
4.3.3	Uji Reliabilitas Harapan.....	62
4.3.4	Uji Reliabilitas Persepsi	63
4.3.5	Perhitungan SERVQUAL	64
4.3.6	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	70
4.4	Pembahasan.....	78
4.4.1	Hasil Perhitungan <i>SERVQUAL</i>	78
4.4.2	Layanan Pada Kuadran I, Kuadran III, dan Kuadran IV	80
4.4.3	Prioritas Perbaikan Berdasarkan Kuadran II.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Simpulan	83
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		RI
WAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya.....	34
Tabel 2. Skala likert persepsi.....	48
Tabel 3. Skala likert harapan	48
Tabel 4. Tabel Butir Kuesioner	48
Tabel 5. Tabel Hasil Uji Validitas Data Harapan	58
Tabel 6. Tabel Hasil Uji Validitas Data Persepsi	60
Tabel 7. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan.....	62
Tabel 8. Tabel Hasil Uji Reliabilitas Data Persepsi	63
Tabel 9. Hasil Perhitungan SERVQUAL dimensi Tangible	65
Tabel 10. Hasil Perhitungan SERVQUAL dimensi Reliability	66
Tabel 11. Hasil Perhitungan SERVQUAL dimensi Responsivness.....	67
Tabel 12. Hasil Perhitungan SERVQUAL dimensi Assurance	68
Tabel 13. Hasil Perhitungan SERVQUAL dimensi Emptahy	69
Tabel 14. Tabel Tingkat Kesesuaian Importance Performance Analysis	70
Tabel 15. Kuadran I.....	75
Tabel 16. Kuadran II	76
Tabel 17. Kuadran III.....	77
Tabel 18. Kuadran IV	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Transaksi E-Commerce Indonesia 2017 - 2024	2
Gambar 2. Diagram Perusahaan dengan jumlah aduan terbanyak (2021)	5
Gambar 3. Review Google Playstore ANTERAJA	6
Gambar 4. Review aplikasi Anteraja	6
Gambar 5. Review aplikasi Anteraja	6
Gambar 6. Review Aplikasi Anteraja.....	7
Gambar 7. Diagram Brand Jasa Kurir Terbaik (2025).....	7
Gambar 8 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	25
Gambar 9. Riset desain penelitian	41
Gambar 10. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	44
Gambar 11. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	52
Gambar 12. Logo Anteraja	54
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 14. Diagram Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 15. Diagram Responden Berdasarkan Domisili	57
Gambar 16. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
Gambar 17. Kuadran Importance Performance Analysis.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisiioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Jawaban Responden
- Lampiran 3 Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Kuadran Importance Performance Analysis