



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTICS
SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

ISYAH RADHIYYA NABITA

2210312049

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI

2026



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTICS
SERVICE QUALITY***

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Teknik**

**ISYAH RADHIYYA NABITA
2210312049**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
2026**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Isyah Radhiyya Nabita

NIM : 2210312049

Program Studi : S1 - Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T
EXPRESS JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTICS*
SERVICE QUALITY

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. Harditriyono Putra, S.T., M.T.

Penguji Utama

Vina Sari Yosephine, S.T., M.Sc., Ph.D

Penguji Lembaga



Dr. Eng. Ir. Teguh Mirmansyah, S.T.,
M.T., IPM.

Dekan Fakultas Teknik

Intan Novita Dewi, S.T., M.T.

Penguji I (Pembimbing)

Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Ka. Prodi Teknik Industri

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 6 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTIC SERVICE QUALITY*

Disusun Oleh:

Isyah Radhiyya Nabita
2210312049

Menyetujui,



Intan Novita Dewi, S.T., M.T.

Pembimbing I



Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T.

Pembimbing II

Mengetahui,



Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T., IPM.

Ketua Program Studi S1 Teknik Industri

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Isyah Radhiyya Nabita

NIM : 2210312049

Program Studi : S1 Teknik Industri

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

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

Jakarta, 6 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Isyah Radhiyya Nabita)

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai *civitas academica* Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Isyah Radhiyya Nabita
NIM : 2210312049
Fakultas : Teknik
Program Studi : S1 Teknik Industri

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

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS
JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTICS SERVICE QUALITY*”**

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 6 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Isyah Radhiyya Nabita)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN J&T EXPRESS JABODETABEK DENGAN METODE *LOGISTICS SERVICE QUALITY*

Isyah Radhiyya Nabita

ABSTRAK

Pertumbuhan *e-commerce* yang pesat meningkatkan kebutuhan terhadap jasa logistik, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. J&T Express sebagai salah satu perusahaan ekspedisi masih menghadapi berbagai keluhan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan paket, serta penanganan komplain. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, menganalisis kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta menyusun rekomendasi strategi peningkatan kualitas pelayanan J&T Express di wilayah Jabodetabek. Penelitian menggunakan metode *Logistics Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* dengan melibatkan 385 responden pengguna J&T Express. Hasil penelitian menunjukkan seluruh 26 atribut pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang mengindikasikan kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Nilai *gap* terkecil terdapat pada atribut TM1 sebesar -2,18, sedangkan *gap* terbesar terdapat pada atribut ODH1 sebesar -2,43. Hasil analisis IPA mengidentifikasi enam atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu OC2, QI1, QI4, ODH3, ODH4, dan QCP5. Rekomendasi perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H difokuskan pada peningkatan perlindungan kondisi fisik kemasan paket, penyediaan informasi estimasi waktu pengiriman yang lebih akurat dan transparan, optimalisasi akses informasi status pengiriman, peningkatan kepastian waktu penyelesaian keluhan, penyederhanaan proses klaim paket hilang atau rusak, serta peningkatan aksesibilitas layanan *customer service* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Logistics Service Quality*, *Importance Performance Analysis*, J&T Express

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS AT J&T EXPRESS IN THE JABODETABEK AREA USING THE LOGISTICS SERVICE QUALITY METHOD

Isyah Radhiyya Nabita

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce has increased the demand for logistics services, making service quality a crucial factor in achieving customer satisfaction. As one of Indonesia's leading courier companies, J&T Express continues to receive customer complaints regarding delivery delays, damaged packages, and complaint handling. This study aims to measure customer satisfaction, analyze the gap between customer perceptions and expectations, identify service attributes requiring priority improvement, and propose strategies to enhance service quality at J&T Express in Jabodetabek area. The study employed the Logistics Service Quality and Importance Performance Analysis methods using data collected from 385 J&T Express customers. The results indicate that all 26 service attributes produced negative gap values, implying that the current service performance has not met customer expectations. The smallest gap was found in attribute TM1 (-2.18), while the largest gap occurred in ODH1 (-2.43). IPA identified six priority attributes requiring immediate improvement, namely OC2, QI1, QI4, ODH3, ODH4, and QCP5. The recommendations for improvement, based on the 5W+1H approach, focus on enhancing the physical protection of package packaging, providing more accurate and transparent estimated delivery times, optimizing access to shipment status information, increasing certainty regarding complaint resolution timelines, streamlining the claims process for lost or damaged packages, and improving access to customer service to continuously enhance service quality and customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, Logistics Service Quality, Importance Performance Analysis, J&T Express*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan J&T Express Jabodetabek dengan Metode *Logistics Service Quality* (LSQ)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kemudahan, kesehatan, kekuatan, serta pertolongan di setiap proses yang penulis lalui hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta dan segenap keluarga, yang senantiasa menjadi sumber semangat melalui iringan doa yang tulus, kasih sayang yang tak terhingga, dan dukungan tanpa henti selama penulis menempuh pendidikan.
3. Bapak Dr.Eng.Ir.Teguh Firmansyah, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Ir. Nur Fajriah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Ibu Intan Novita Dewi, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sejak awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih atas setiap arahan, masukan, kritik, serta motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat terus belajar, memperbaiki setiap kekurangan, dan menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Amenda Septiala Tarigan, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa memberikan saran, evaluasi, serta berbagai masukan yang

membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ketelitian, perhatian, dan dukungan yang diberikan selama proses penulisan.

7. Seluruh dosen dan staf di Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu, pengalaman, arahan, serta pelayanan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
8. Amanda, Alodia, Dhea, dan Khansa selaku teman seperjuangan selama masa perkuliahan yang telah menjadi rekan belajar, rekan bertumbuh, sekaligus “keluarga” selama menjalani kehidupan sebagai mahasiswa. Terima kasih atas setiap diskusi, kerja sama, canda tawa, begadang mengerjakan tugas, saling membantu, hingga saling menyemangati selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Indyra, Riri, Ameng, Grace, Angela, Nazla, Ageng, Sabilla, dan Sandrina, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu hadir, menjadi tempat untuk bercerita, berbagi keluh kesah, saling menguatkan, dan memberikan energi positif sehingga penulis dapat melewati setiap proses, termasuk dalam menyelesaikan skripsi.
10. Luna dan Nickson, teman dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menemani hari-hari panjang dan memberikan ketenangan di tengah berbagai tekanan.
11. Seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2022 yang telah memberikan semangat, kebersamaan, serta menciptakan lingkungan yang mendukung selama masa perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, serta kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Jakarta, Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Layanan Logistik.....	18
2.2.1 Jenis-jenis Layanan Logistik di Indonesia.....	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
2.7 Uji Statistik.....	26
2.7.1 Uji Validitas.....	26
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	27
2.8 Metode <i>Logistics Service Quality</i> (LSQ).....	28
2.9 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	32
2.10 5W + 1H.....	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	37
3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	37
3.2 Tahap Persiapan.....	39
3.2.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39

3.2.2 Jenis Penelitian.....	39
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Sumber Data.....	40
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	47
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
3.4.2 Pengolahan Data dengan Metode <i>Logistics Service Quality</i> (LSQ).....	47
3.4.3 Pengolahan Data dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	48
3.5 Tahap Hasil dan Pembahasan.....	49
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Pengumpulan Data.....	50
4.2 Uji Validitas.....	51
4.2.1 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	51
4.2.2 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan.....	53
4.3 Uji Reliabilitas.....	55
4.3.1 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	56
4.4 Perhitungan <i>Gap Score</i>	56
4.4.1 <i>Timeliness</i>	58
4.4.2 <i>Order Accuracy</i>	58
4.4.3 <i>Order Condition</i>	59
4.4.4 <i>Quality Of Information</i>	59
4.4.5 <i>Order Discrepancy Handling</i>	60
4.4.6 <i>Quality Of Contact Personnel</i>	60
4.4.7 <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan.....	61
4.5 Penyusunan IPA.....	63
4.5.1 Tingkat Kinerja Pelayanan (<i>Performance Score</i>).....	63
4.5.2 Tingkat Kepentingan (<i>Importance Score</i>).....	64
4.5.3 Tingkat Kesesuaian.....	66
4.5.4 Pemetaan pada Diagram Kartesius.....	68
4.6 Perbaikan Prioritas.....	71
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indonesia CEP Market 2024.....	2
Gambar 1.2 <i>Review</i> Pelanggan di Beberapa Cabang J&T Express.....	3
Gambar 2.1 <i>Service Quality Gap Model</i>	30
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	34
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Pemetaan Kuadran IPA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Atribut Pernyataan Kuesioner.....	42
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	50
Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan.....	54
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan.....	56
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	56
Tabel 4.6 Perhitungan <i>Gap Score Timeliness</i>	58
Tabel 4.7 Perhitungan <i>Gap Score Order Accuracy</i>	58
Tabel 4.8 Perhitungan <i>Gap Score Order Condition</i>	59
Tabel 4.9 Perhitungan <i>Gap Score Quality of Information</i>	59
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Gap Score Order Discrepancy Handling</i>	60
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Gap Score Contact Personnel</i>	61
Tabel 4.12 Ranking <i>Gap Score</i>	62
Tabel 4.13 Perhitungan Total Skor Persepsi Pelanggan.....	64
Tabel 4.14 Perhitungan Total Skor Ekspektasi Pelanggan.....	65
Tabel 4.15 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	67
Tabel 4.16 Hasil Pemetaan Kuadran Atribut.....	69
Tabel 4.18 Rekomendasi Perbaikan.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2.** Hasil Kuesioner Persepsi Pelanggan
- Lampiran 3.** Hasil Kuesioner Ekspektasi Pelanggan
- Lampiran 4.** Keluhan dan Saran Pelanggan
- Lampiran 5.** Hasil Pengolah Data SPSS
- Lampiran 6.** Rekomendasi Perbaikan Atribut OC2
- Lampiran 7.** Rekomendasi Perbaikan Atribut QCP5
- Lampiran 8.** Rekomendasi Perbaikan Atribut ODH3
- Lampiran 9.** Rekomendasi Perbaikan Atribut ODH4
- Lampiran 10.** Rekomendasi Perbaikan Atribut QI4
- Lampiran 11.** Rekomendasi Perbaikan Atribut QI1