

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX
(Studi kasus pada Kantor Pos *Processing Center* Gresik)



Disusun oleh :

Nama :Yahya Rachmadany
NIM : 16612115

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (Studi kasus pada Kantor Pos *Processing Center* Gresik)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Teknik
Program Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Gresik

Disusun Oleh :

Nama : Yahya Rachmadany

NIM : 16612115

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2022**

PRAKATA

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DI KANTOR POS *PROCESSING CENTER GRESIK*”** dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Teknik Industri di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselasaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini terutama kepada :

1. Kedua Orang Tua, Ayahanda Warbani dan Ibunda tersayang Suyati yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Istri tercinta Nuzulia dan Putri tersayang Aisyah yang telah menyemangati penyelesaian skripsi ini.
3. Kakak saya LETDA. Mahfud Effendi, S.T., yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Harunur Rosyid, ST., M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Bapak Moh. Dian Kurniawan, ST., MT., IPM. Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik.
6. Ibu Dzakiyah Widyaningrum, S.T., M.Sc. Selaku dosen wali penulis yang telah membimbing dan mengarahkan penulis saat di kelas.
7. Bapak Deny Andesta, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing I yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Ibu Elly Ismiyah, S.T., M.T. Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa kuliah.
10. Seluruh teman-teman seangkatan 2016, terutama kelas Teknik Industri C Sore yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
11. Seluruh staff dan karyawan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
12. Oni Sandinata, Yusufatama Wijaya dan Sholikin yang selalu tiada henti memberikan semangat setiap hari dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Pengendalian dan Penjaminan Mutu.

Gresik, 20 Juli 2022

Penulis,

Yahya Rachmadany

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Asumsi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Jasa	7
2.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa	7
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1 Definisi Kualitas	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.3 Tujuan Pengukuran Kualitas	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4 Persepsi Konsumen	15
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.6 <i>Improvement Gap Nanalysis (IGA)</i>	17
2.7 <i>Customer Sastifaction Index (CSI)</i>	21
2.8 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Objek Penelitian	25

3.2	Jenis dan Sumber Data	25
3.3	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.3.1	Kualitas Layanan	25
3.3.2	Dimensi Pengukuran Kualitas	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	28
3.5	Kerangka Penelitian	29
3.6	Populasi dan Sampel	29
3.6.1	Populasi	29
3.6.2	Sampel	30
3.7	Analisis Data	31
3.7.1	Skala <i>Likert</i>	31
3.7.2	Uji Validitas.....	32
3.7.3	Uji Realibilitas.....	32
3.8	Analisa dan Pembahasan.....	33
3.9	Kesimpulan dan Saran.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		34
4.1	Pengumpulan Data	34
4.1.1	Sejarah PT POS Indonesia	34
4.2	Visi Misi Perusahaan	37
4.2.1	Visi Perusahaan.....	37
4.2.2	Misi Perusahaan	37
4.3	Data Kuesioner.....	37
4.3.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	37
4.3.2	Uji Kecukupan Data.....	38
4.4	Pengolahan Data	53
4.4.1	<i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	53
4.4.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	57
BAB V PEMBAHASAN		61
5.1	Analisis Uji Kecukupan Data.....	61
5.1.1	Uji Validitas dan Realibilitas	61
5.2	Analisis <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	63
5.3	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	67
BAB VI PENUTUP		68

6.1 Kesimpulan	68
6.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	73
LAMPIRAN 2 IDENTITAS RESPONDEN	74
LAMPIRAN 3 KUESIONER (IGA) FUNGSIONAL	75
LAMPIRAN 4 KUESIONER (IGA) DISFUNGSIONAL	76
LAMPIRAN 5 KUESIONER (IGA) KEPUASAN SAAT INI	77
LAMPIRAN 6 KUESIONER (CSI) KEPUASAN	78
LAMPIRAN 7 KUESIONER (CSI) KEPENTINGAN	79
LAMPIRAN 8 KUESIONER PENELITIAN ASLI	80
LAMPIRAN 9 IDENTITAS RESPONDEN ASLI.....	81
LAMPIRAN 10 KUESIONER (CSI) KEPUASAN ASLI	82
LAMPIRAN 11 KUESIONER (CSI) KEPENTINGAN ASLI	83
LAMPIRAN 12 KUESIONER (IGA) FUNGSIONAL ASLI.....	84
LAMPIRAN 13 KUESIONER (IGA) DISFUNGSIONAL ASLI.....	85
LAMPIRAN 14 KUESIONER (IGA) KEPUASAN SAAT INI ASLI	86
LAMPIRAN 15 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS (ESDQ).....	87
LAMPIRAN 16 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS (ESFQ).....	88
LAMPIRAN 17 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS (CS)	89
LAMPIRAN 18 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS KEPUASAN (CSI).....	90
LAMPIRAN 19 UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS KEPENTINGAN (CSI).....	91
LAMPIRAN 20 DATA TABULASI KEPENTINGAN (CSI)	93
LAMPIRAN 21 DATA TABULASI KEPUASAN (CSI)	99
LAMPIRAN 22 DATA TABULASI (ESDQ).....	103
LAMPIRAN 23 DATA TABULASI (ESFQ).....	105
LAMPIRAN 24 DATA TABULASI (ACS).....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Top Brand Award</i> Jasa Kurir 2022	2
Tabel 2.1 Interpretasi Indeks Kepuasan Konsumen.....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Atribut Penilaian Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2 Skala <i>Likert Funcional & Disfucsional</i>	31
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i> Kepuasan dan Kepentingan	31
Tabel 4.1 Uji Validitas <i>Disfunctional Questions</i> (ESDQ)	39
Tabel 4.2 Uji Validitas <i>Functional Questions</i> (ESFQ)	42
Tabel 4.3 Uji Validitas <i>Current Satisfaction</i> (CS).....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (CSI).....	48
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepentingan Pelanggan (CSI)	51
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA).....	54
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	58
Tabel 5.1 Usulan Perbaikan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh Kuesioner IGA.....	17
Gambar 2.2 Kuadran <i>Improvement Gap Analysis</i>	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos <i>Processing Center</i> Gresik	36
Gambar 4.2 Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	55



ABSTRAK

PT POS Indonesia atau lebih dikenal dengan Kantor Pos adalah salah satu Badan Usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya pengiriman surat menyurat. PT. POS Indonesia merupakan salah satu usaha jasa yang juga merasakan ketatnya persaingan. Persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dengan semakin banyaknya ekspedisi yang bermunculan dan perusahaan jasa pengiriman barang swasta multinasional, antara lain adalah DHL, Fed-ex (Federal Express), TNT, JNE, J&T. PT. Pos Indonesia meraih *Top Brand Award* Jasa Kurir 2022 pada peringkat 3. Pelayanan yang ditawarkan pesaing pun beragam, dengan demikian akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap ekspedisi. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola ekspedisi untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan lebih unggul dibanding para kompetitornya. Penelitian ini menggunakan perhitungan penerapan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*) dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) sehingga akan diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Kantor Pos tersebut. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pos *Processing Center* Gresik, maka didapatkan nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos *Processing Center* Gresik adalah 78,10 % yang artinya pelanggan merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari Kantor Pos. Untuk peningkatan kualitas layanan Kantor Pos yang lebih optimal, pihak kantor pos harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat proses administrasi, kemampuan pihak kantor pos dalam menanggapi keluhan kritik atau saran dari konsumen, karyawan terampil dalam menangani pelanggan dan jaminan kepercayaan terhadap pelayanan.

Kata Kunci : IGA (*Improvement Gap Analysis*), CSI (*Customer Satisfaction Index*)

ABSTRAK

PT POS Indonesia or better known as the Post Office is one of the business entities engaged in services, especially correspondence. PT. POS Indonesia is one of the service businesses that is also experiencing intense competition. This increasingly fierce competition can be seen with the increasing number of emerging expeditions and multinational private freight forwarding companies, including DHL, Fed-ex (Federal Express), TNT, JNE, J&T. PT. Pos Indonesia won the 2022 Courier Service Top Brand Award at rank 3. The services offered by competitors are also diverse, thus it will be a distinct feature and advantage for each expedition. This requires the owner or manager of the expedition to create a strategy to be able to compete and be superior to its competitors. This study uses the calculation of the application of the IGA (Improvement Gap Analysis) method and the CSI (Customer Satisfaction Index) method so that the level of consumer satisfaction with the service quality of the Post Office will be known. Based on the results of research that has been carried out at the Gresik Processing Center Post Office, the value of the level of customer satisfaction with the Gresik Processing Center Post Office service is 78.10%, which means that customers feel "satisfied" with the service performance of the Post Office. To improve the quality of post office services more optimally, the post office must immediately improve the attributes, including: speed and accuracy of employees during the administrative process, the ability of the post office to respond to complaints, criticism or suggestions from consumers, skilled employees in handling customers and guarantee of trust in service.

Keywords : IGA (Improvement Gap Analysis), CSI (Customer Satisfaction Index)