

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(STUDI KASUS JNE CABANG GRESIK)**



**Disusun oleh**

**Nama : Mohammad Alvisy Syahriar**

**No. Reg : 09612052**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2016**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(STUDI KASUS JNE CABANG GRESIK)**

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

**Disusun oleh :**

**Nama : Mohammad Alvisy Syahriar**

**No. Reg : 09612052**

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

**2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(STUDI KASUS JNE CABANG GRESIK)**

**Disusun oleh**

**Nama : Mohammad Alvisy Syahriar**

**No. Reg : 09612052**

Gresik, .....

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**(Elly Ismiyah, ST., MT)**

**(Deny Andesta, ST., MT)**

Mengetahui, Ketua

Program Studi

**(Elly Ismiyah, ST., MT)**

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

**2016**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
(STUDI KASUS JNE CABANG GRESIK)**

Oleh

**Nama : Mohammad Alvisy Syahriar  
No. Reg : 09612052**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal .....

**Susunan Tim Penguji**

Penguji I (Ketua)

Penguji II (Sekretaris)

**Deny Andesta, S.T., M.T.**

NIP. 19740111 200501 1 002

Penguji III (Anggota)

**Elly Ismiyah, S.T., M.T.**

NIP. 19740907 200501 1 002

Penguji IV (Anggota)

**Said Salim D, S.T., M.T.**

NIP. 19731112 200501 1 001

**Pregiwati Pusporini, S.T., M.T.Ph.D**

NIP.UMG 0611 9810 043

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik UMG

Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik UMG

**Misbah, S.T.,  
M.T.**

NIP. 19760628 200501 1 001

**Elly Ismiyah, S.T.,  
M.T.**

NIP.UMG 0611 1202 15

## PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG (STUDI KASUS JNE CABANG GRESIK)”, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Industri pada, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada JNE cabang Gresik, dengan cara membandingkan antara harapan pelanggan dan pelayanan pada kenyataannya yang ada di JNE cabang Gresik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terutama JNE cabang Gresik.

Gresik, Desember 2016

Penuli

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang diharapkan konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Gresik guna untuk memperbaiki sistem pelayanan sebelumnya. Dikarenakan terdapat data komplain yang meningkat dari pelanggan dalam kurun waktu 2 tahun terakhir untuk produk-produk pengiriman yaitu Paket YES, Paket REG dan Paket OKE, maka perusahaan perlu untuk melakukan analisa terjadinya peningkatan komplain tersebut dikarenakan oleh faktor atau atribut apa. sehubungan Dengan adanya permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *IPA (Importance Performance Analysis)* dan *CSI (Customers Satisfaction Index )* yang bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi kepentingan dan kepuasan konsumen sehingga akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara otomatis nantinya akan mengurangi jumlah komplain yang ada.

Kata Kunci : *IPA (Importance Performance Analysis)*, *CSI (Customers Satisfaction Index)*

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENEGASAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PRAKATA</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Asumsi – asumsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7. Sistematika Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Karakteristik Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Klasifikasi Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Kualitas Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Jasa Titipan Barang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.7.	Faktor – Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9.	Manfaat Mutu Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10.	Analisa Kecukupan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.11.	Uji Validitas & Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.12.	Importance and Performance Analysis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.13.	Customer Satisfaction Index.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.14.	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Flowchart Penyelesaian Metode Penelitian..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.	Pengolahan dan Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.	Important Performance Analysis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4.	Customer Satisfaction Index .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Identifikasi Atribut Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Uji Kecukupan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



4.5. Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

4.6. Pengolahan Data dengan IPA (*Importance Performance Analysis*) .....**Error!  
Bookmark not defined.**

4.7. Pengolahan Data dengan CSI (*Customers Satisfaction Index*).....**Error!  
Bookmark not defined.**

**BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL.....Error! Bookmark not  
defined.**

5.1. Profil Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2. Analisa Atribut Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3. Analisa Hasil Uji Validitas Kuisioner ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.4. Analisa Nilai Hasil IPA (*Importance Performance Analysis*) .....**Error!  
Bookmark not defined.**

5.5. Analisa Nilai Hasil CSI (*Customers Satisfaction Index*)... **Error! Bookmark  
not defined.**

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... Error! Bookmark not defined.**

6.1 Kesimpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

6.2 Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN 1.....xi**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Atribut kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Atribut Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Uji validitas data Persepsi Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Uji validitas data Kenyataan yang diterima	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Uji reliabilitas (SPSS) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Rata-rata tingkat persepsi dan kenyataan, dan letak kuadran atribut kualitas pelayanan jasa JNE cabang Gresik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)....	<b>Error! Bookmark not defined</b>



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Grafik Data Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Grafik Tren Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Grafik Pengaduan Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Grafik Tren Pengaduan Pelanggan JNE tahun 2014 dan 2015 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Importance and Performance Analisis .. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Diagram Kartesius..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan jenis kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan umur.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan Pendidikan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan pekerjaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Gambar Penjabaran Atribut Dalam Diagram Kartesius .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan jenis kelamin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. 2 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan umur.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. 3 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan Pendidikan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5. 4 Grafik rekapitulasi profil responden berdasarkan pekerjaan.....**Error!**  
**Bookmark not defined.**