

**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DI PT KALOG
EXPRESS**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat
Sarjana Teknik Industri**



**Pebrina Valentina
11 06 06678**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DI PT KALOG EXPRESS**

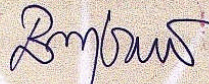
yang disusun oleh :

Pebrina Valentina

NIM :11 06 06678

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 18 Oktober 2016

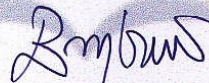
Dosen Pembimbing 1,



Baju Bawono, S.T., M.T.

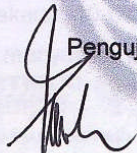
Tim Penguji,

Penguji 1,



Baju Bawono, S.T., M.T.

Penguji 2,



Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

Penguji 3,



V. Ariyono, S.T., M.T.

Yogyakarta, 18 Oktober 2016

Universitas Atmajaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pebrina Valentina

NPM : 11 06 06778

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Servqual di PT. Kalog Express" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2016/2017 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 10 Oktober 2016

Yang menyatakan,



Pebrina Valentina

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau,
janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku
akan meneguhkan, bahkan akan menolong
engkau; Aku akan memegang engkau dengan
tangan kananKu yang membawa kemenangan*

(Yesaya 41:10)

Skripsi ini Penulis persembahkan untuk :

*Tuhan Yesus
Bapak dan Ibu tercinta
Kakakku Bintang dan Abangku Weldy, Wilmard
Keponakanku tersayang Rafael, Hosea, Marsha, Angel dan Moura
Keluarga Besar ku
Sahabat – sahabatku
Teman-teman TI 2011
seperjuangan ..*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat sarjana Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak V.Ariyono , S.T., M.Sc. selaku Ketua Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sangat baik hati dan sabar telah meluangkan waktu, pikiran, dan memberi masukan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima Kasih juga atas semangat dan dukungannya.
4. Bapak dan Ibu tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan semangat.
5. Teman-teman Kos Anggorowati yang telah memberi bantuan dan dukungan selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Keluarga besar di Yogyakarta Tuan Dibangarna dan Raja Sonang yang ikut membantu dalam penyelesaian tugas akhir saya.
7. Teman KKN 66 Tepus Kelompok 53 Jeruk
8. Seluruh teman-teman Fakultas Teknologi Industri dari berbagai kalangan yang selalu mendukung dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 10 Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Originalitas	iii
Lembar Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Intisari	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.2. Kualitas Jasa	7
2.3. Kualitas Pelayanan	13
2.4. Kepuasan Pelanggan	15
2.5. Model SERVQUAL	17
2.6. Penyusunan Skala	19
2.7. Uji Validitas	20
2.8. Uji Reliabilitas	20
2.9. Uji Diskriminan	21
2.10. <i>Importance-Performance Diagram</i>	21
2.11. Fishbone Diagram	22
BAB 3 METODOLOGI	
3.1. Tahap Pendahuluan	25
3.2. Tahap Pengumpulan Data	26
3.3. Tahap Pengolahan Data	27

3.4. Tahap Analisis Data	28
3.5. Kesimpulan dan Saran	28
BAB 4 PROFIL USAHA DAN DATA	
4.1. Profil Perusahaan	29
4.2. Data	39
BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
5.1. Pengujian Kuesioner	48
5.2. Analisis Metode <i>SERVQUAL</i>	51
5.3. Analisis <i>Importance - Performance Diagram</i>	55
5.4. Uji Diskriminan	59
5.5. Usulan Perbaikan	65
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

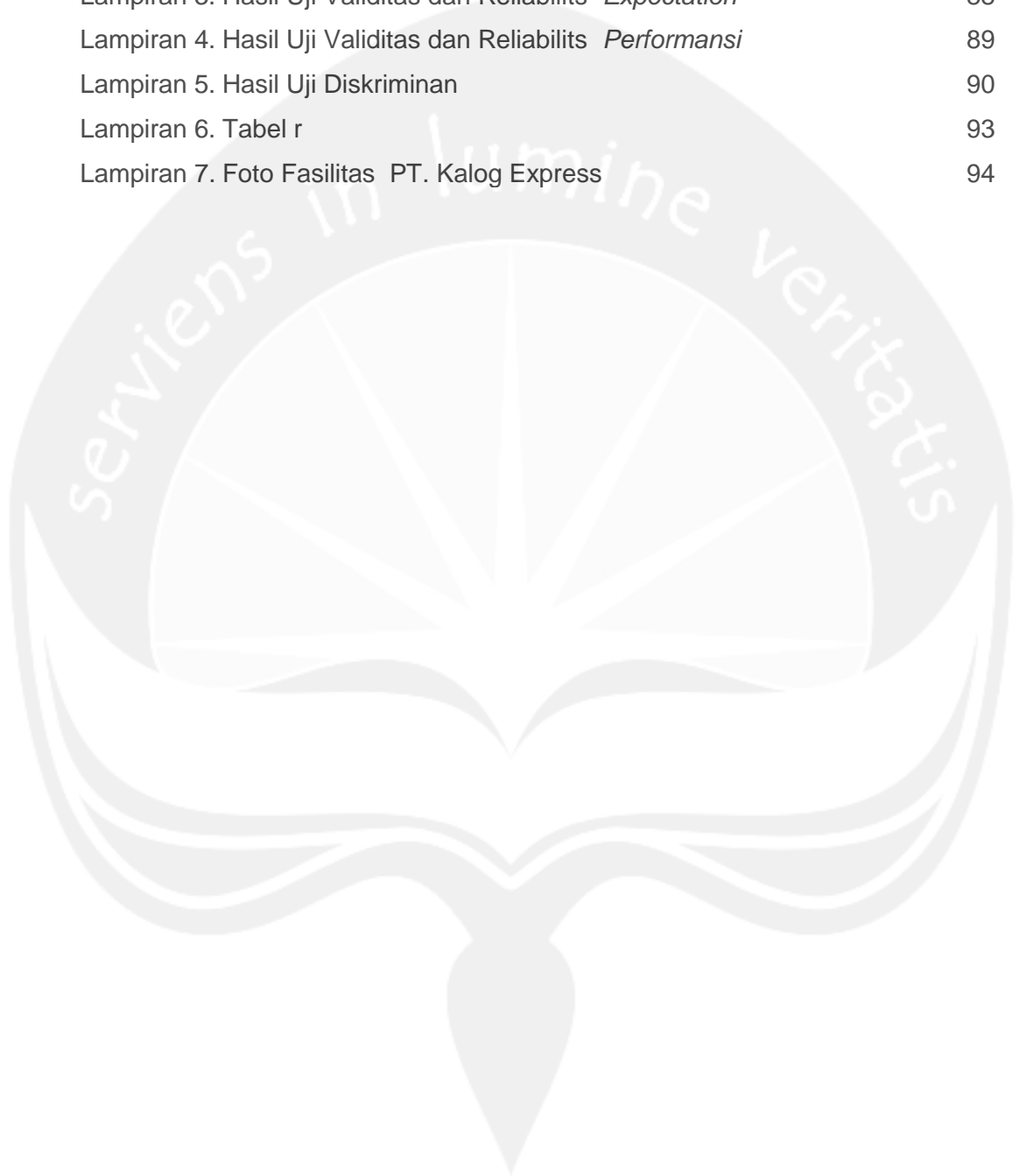
Tabel 2.1. Skala Likert	20
Tabel 4.1. Fasilitas Penunjang Pelayanan PT. Kalog Express	31
Tabel 4.2. Kantor Cabang PT. Kalog Express	36
Tabel 4.3. Identifikasi Atribut dan Kode Atribut	41
Tabel 4.3. Lanjutan	42
Tabel 4.4. Skala Pengukuran	42
Tabel 4.4. Lanjutan	43
Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas <i>Performansi (Performance)</i>	51
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Harapan (<i>Expectation</i>)	51
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 5.4. Hasil Perhitungan <i>Gap 5</i>	52
Tabel 5.4. Lanjutan	53
Tabel 5.5. Pengurutan Nilai <i>Gap</i> dari Terbesar sampai Terkecil	54
Tabel 5.6. Nilai Pembentuk <i>Importance-Performance Diagram</i>	57
Tabel 5.7. Ringkasan <i>Importance-Performance Diagram</i>	58
Tabel 5.8. Hasil Uji <i>Diskriminan Output Test of Equality of Group Means</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Klasifikasi <i>Importance-Performance Diagram</i>	21
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian	23
Gambar 3.1. Lanjutan	24
Gambar 3.1. Lanjutan	25
Gambar 4.1. Alur Pelayanan <i>Door to Door</i>	33
Gambar 4.2. Peta Lokasi Kalog Express	34
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Kalog Express	35
Gambar 4.4. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin	44
Gambar 4.5. <i>Pie Chart</i> Umur	45
Gambar 4.6. <i>Pie Chart</i> Pekerjaan	45
Gambar 4.7. <i>Pie Chart</i> Pendapatan	46
Gambar 4.8. <i>Pie Chart</i> Area Pengiriman	47
Gambar 4.9. <i>Pie Chart</i> Frekuensi Kedatangan	47
Gambar 5.1. Grafik <i>Importance-Performance Diagram</i>	56
Gambar 5.2. Fungsi Diskriminan Pendapatan	61
Gambar 5.3. Fungsi Diskriminan Umur	63
Gambar 5.4. Fungsi Diskriminan Frekuensi Kedatangan	65
Gambar 5.5. <i>Fishbone Diagram</i> T1	66
Gambar 5.6. <i>Fishbone Diagram</i> T4	67
Gambar 5.7. <i>Fishbone Diagram</i> RY4	68
Gambar 5.8. <i>Fishbone Diagram</i> RS1	70
Gambar 5.9. <i>Fishbone Diagram</i> RS2	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	77
Lampiran 2. Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i>	80
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilits <i>Expectation</i>	88
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilits <i>Performansi</i>	89
Lampiran 5. Hasil Uji Diskriminan	90
Lampiran 6. Tabel r	93
Lampiran 7. Foto Fasilitas PT. Kalog Express	94



INTISARI

PT. Kalog Express Stasiun Tugu, Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi barang. Perusahaan belum mengetahui kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlu diketahui atribut apa saja yang masih belum memuaskan bagi pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah menghitung tingkat kepentingan, kepuasan dan harapan dari setiap responden. Melakukan perhitungan GAP antara harapan dengan tingkat kepuasan. Menghitung prioritas perbaikan pelayanan PT. Kalog Express. Metode *SERVQUAL* yang digunakan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dengan 19 atribut pertanyaan yang di sebarakan kepada 120 responden. Atribut-atribut pelayanan selanjutnya diberi bobot menggunakan *Importance-Performance Analysis* untuk menentukan prioritas perbaikan. dan memetakan atribut-atribut pelayanan.

Hasil *GAP tangible* -0,5012, *reliability* -0,4304, *responsiveness* -0,5551, *assurance* -0,4887, dan *emphaty* -0,3768. Berdasarkan hasil pemetaan atribut-atribut pelayanan melalui *Importance-Performance Analisis* yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut T1 (Kenyamanan ruang tunggu), T4 (Kondisi peralatan kurang), RY4 (Kurangnya pelayanan *Tracing*), RS1 (Kurang tanggap dalam memberikan informasi), dan RS2 (Sulit menyampaikan keluhan).

Usulan perbaikan PT. Kalog Express adalah : perbaikan ruang tunggu pelanggan dan area penempatan barang, menjalankan program perawatan peralatan, mengaplikasikan sistem online, menambah sarana pelayanan *tracing*, perbaikan dengan pengenalan SOP, perusahaan menambahkan form khusus yang berisi keluhan atau saran.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *SERVQUAL*, *Importance-Performance Analisis*.