

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
DI PT WAHANA PRESTASI LOGISTIK**

TUGAS AKHIR

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



AGNES LESTARI TODING BUA'

13 06 07561

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

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul
**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL
DI PT WAHANA PRESTASI LOGISTIK**

yang disusun oleh :

Agnes Lestari Toding Bua'

NIM : 13 06 07561

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 09 Juli 2018.

Dosen Pembimbing 1



Dr. Parama Kartika Dewa, S.T., M.T.


Tim Penguji :

Penguji 1



Dr. Parama Kartika Dewa, S.T., M.T.

Penguji 2



DM. Ratna Tungga D, S.Si., M.T

Penguji 3



Brilliant Budi N, S.T., M.T.

Yogyakarta, Juli 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dekan,

FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agnes Lestari Toding Bua'

NPM : 13 06 07561

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Servqual di PT. Wahana Prestasi Logistik" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2017/2018 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, 21 Mei 2018

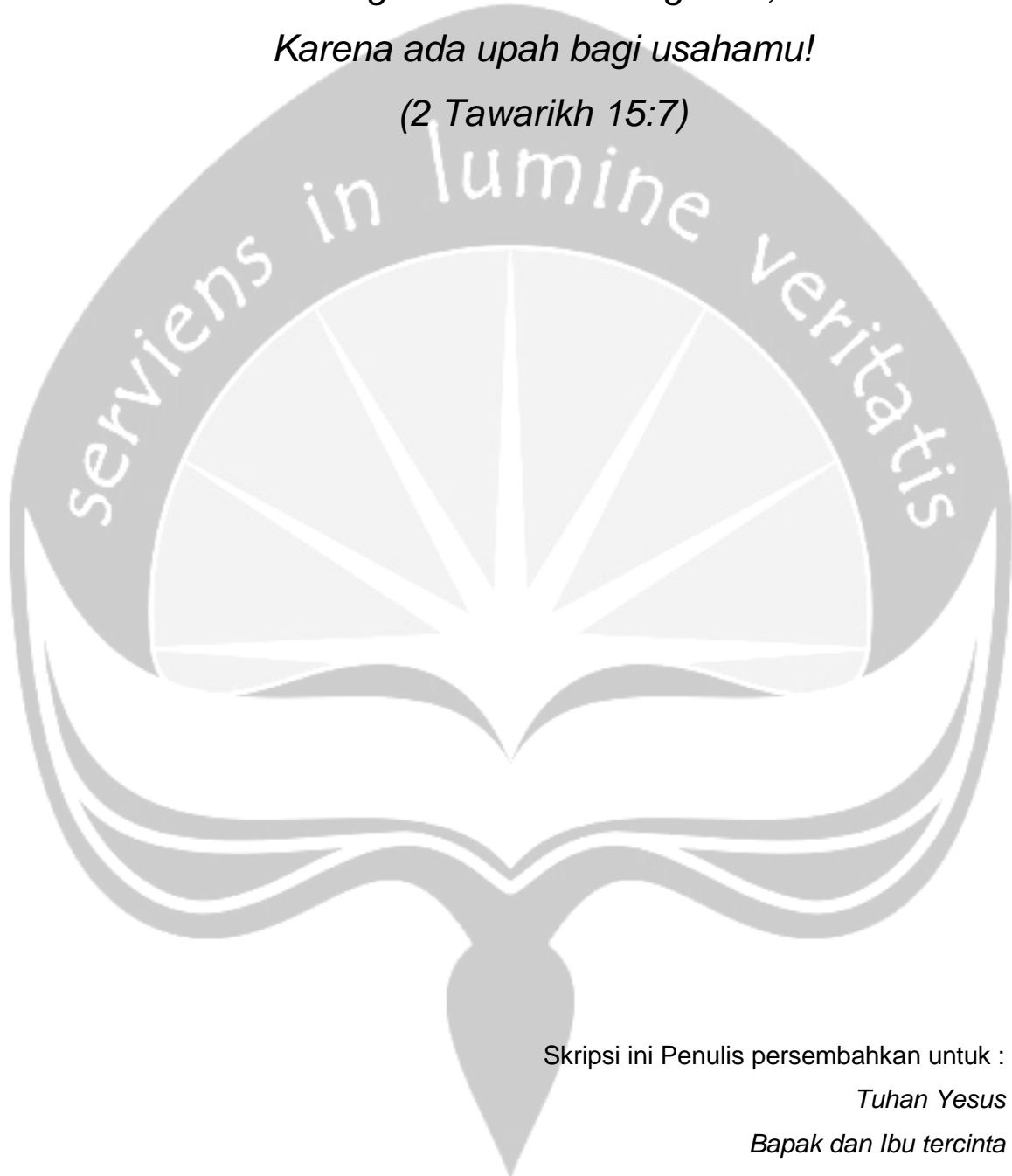
Yang menyatakan,



Agnes Lestari Toding Bua'.

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kuatkanlah hatimu,
Jangan lemah semangatmu,
Karena ada upah bagi usahamu!
(2 Tawarikh 15:7)*



Skripsi ini Penulis persembahkan untuk :
*Tuhan Yesus
Bapak dan Ibu tercinta
Kak Tari, Kak Devri, Adek Tri, Lin, Alex, Atceng
Keluarga Besar ku
Sahabat – sahabatku
Teman-teman Seperjuangan TI 2013*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggungjawab atas 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, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng. selaku Ketua Program studi Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Parama Kartika Dewa, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sangat baik dan sabar telah meluangkan waktu, mengarahkan penulis dan memberikan masukan serta semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis menempuh studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Nugroho, Mas Kris, selaku Supervisor kantor cabang perwakilan PT. Wahana Prestasi Logistik beserta karyawan perusahaan atas kerjasama dan bantuan selama proses penelitian hingga Tugas Akhir ini selesai.
6. Mama dan Papa yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, dan memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kak Tari, Kak Devri, Adek Lin, Adek Tri, Adek Alex dan seluruh keluarga besar tercinta yang telah mendoakan dan memberikan dukungan
8. Alfred Pasang yang juga meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan semangat selama menyelesaikan Tugas Akhir ini, you're the best.
9. Sahabat-sahabat: Lala, Ica, Allo, Muli, RG, Tobo, yang jauh dimata dekat dihati memberikan dukungan dan semangat.
10. Intan, Lita, Eka, Sary, Murni dan Gita teman seperjuangan yang banyak memberikan masukan dan semangat, terimakasih telah mewarnai hari-hari menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Teman-teman KKN UAJY 72 Unit P Ketapang, Kalimantan Barat, terima kasih untuk semangat dan canda tawa.
12. Dan seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Industri dari berbagai kalangan terkhusus Teknik Industri 2013 yang telah membantu dan selalu memberi semangat satu sama lain.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semuanya.

Yogyakarta, 21 Mei 2018

Penulis.



DAFTAR ISI

| JUDUL | HAL |
|---|------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Pernyataan Originalitas | iii |
| Lembar Persembahan | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar | xii |
| Daftar Lampiran | xiii |
| Intisari | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Batasan Masalah | 4 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI | |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 6 |
| 2.2. Dasar Teori | 11 |
| 2.3. Kualitas Jasa | 12 |
| 2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.5. Ekspektasi Pelanggan | 16 |
| 2.6. Persepsi Pelanggan | 17 |

| | |
|---|----|
| 2.7. Loyalitas Pelanggan | 18 |
| 2.8. Model <i>Servqual</i> | 18 |
| 2.9. Penyusunan Skala | 21 |
| 2.10. Uji Validitas | 22 |
| 2.11. Uji Reliabilitas | 23 |
| 2.12. <i>Importance-Performance Analysis</i> | 23 |
| 2.13. Analisis Faktor | 25 |
| 2.14. <i>Fishbone Diagram</i> | 28 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1. Tahap Pendahuluan | 31 |
| 3.2. Tahap Pengumpulan Data | 32 |
| 3.3. Tahap Pengolahan Data | 34 |
| 3.4. Tahap Analisis Data | 34 |
| 3.5. Kesimpulan dan Saran | 35 |
| BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA | |
| 4.1. Profil Perusahaan | 36 |
| 4.2. Data | 49 |
| BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | |
| 5.1. Analisis Karakteristik Responden | 61 |
| 5.2. Pengujian Kuesioner | 65 |
| 5.3. Analisis Kualitas Pelayanan Metode <i>Servqual</i> | 70 |
| 5.4. Analisis Perbaikan IPA | 77 |
| 5.5. Analisis Faktor Dominan | 82 |
| BAB 6 USULAN PERBAIKAN | |

| | |
|--|----|
| 6.1. Usulan Perbaikan dengan <i>Fishbone Diagram</i> | 90 |
|--|----|

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------|-----|
| 7.1. Kesimpulan | 101 |
|-----------------|-----|

| | |
|------------|-----|
| 7.2. Saran | 103 |
|------------|-----|

| | |
|-----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
|-----------------------|-----|

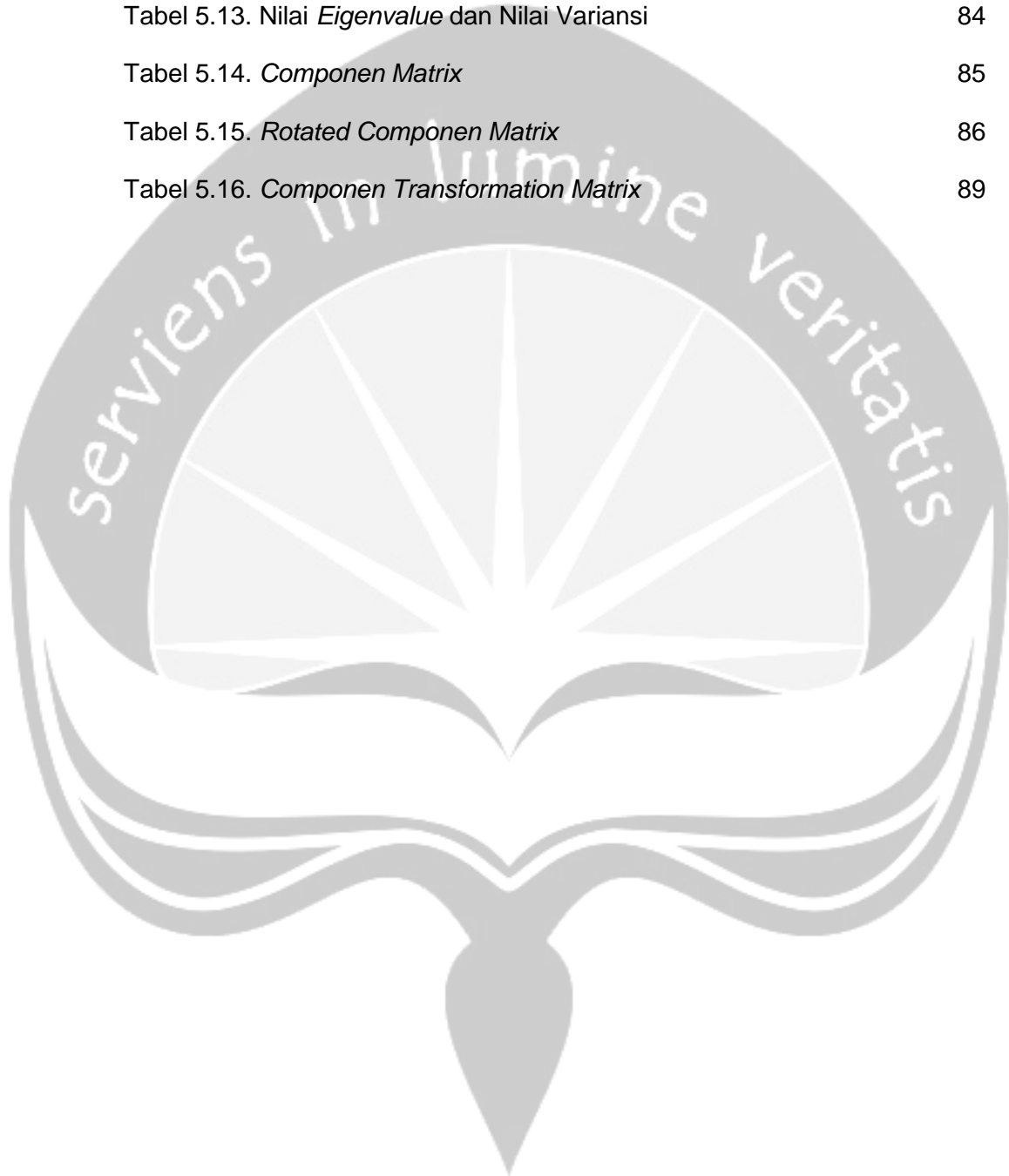
| | |
|-----------------|-----|
| LAMPIRAN | 106 |
|-----------------|-----|



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian | 9 |
| Tabel 2.2. Skala Likert | 21 |
| Tabel 2.3. Kategori Penilaian KMO | 26 |
| Tabel 2.4. Kategori Penilaian MSA | 27 |
| Tabel 4.1. Fasilitas Kantor Cabang PT. Wahana Prestasi Logistik | 38 |
| Tabel 4.2. Tarif Ongkos Pengiriman dari Kota DKI | 44 |
| Tabel 4.3. Jam Operasional Karyawan | 45 |
| Tabel 4.4. <i>Komplain Review Online</i> | 50 |
| Tabel 4.5. Atribut Kualitas Jasa Kuesioner Pendahuluan | 52 |
| Tabel 4.6. Skala Pengukuran Kuesioner | 55 |
| Tabel 4.7. Rekapitulasi Kuesioner Karakteristik Konsumen | 57 |
| Tabel 4.8. Tabel Skala Likert Nilai Kepentingan | 59 |
| Tabel 4.9. Tabel Skala Likert Nilai Harapan | 59 |
| Tabel 4.10. Tabel Skala Likert Nilai Kenyataan | 60 |
| Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Nilai Kepentingan 30 Responden | 66 |
| Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Nilai Harapan 30 Responden | 67 |
| Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Nilai Kenyataan 30 Responden | 68 |
| Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden | 70 |
| Tabel 5.5. Hasil Perhitungan Rata-Rata Nilai Harapan | 71 |
| Tabel 5.6. Hasil Perhitungan Rata-Rata Nilai Kenyataan | 72 |
| Tabel 5.7. Hasil Perhitungan <i>Gap V</i> | 73 |
| Tabel 5.8. Urutan Atribut dari <i>Gap</i> Terbesar-Terkecil | 74 |
| Tabel 5.9. Urutan <i>Gap</i> Tiap Dimensi Kualitas Jasa | 75 |

| | |
|--|----|
| Tabel 5.10. Data Pembentukan IPA | 78 |
| Tabel 5.11. Ringkasan Hasil IPA | 80 |
| Tabel 5.12. Hasil Nilai Kecukupan Data | 83 |
| Tabel 5.13. Nilai <i>Eigenvalue</i> dan Nilai Variansi | 84 |
| Tabel 5.14. <i>Componen Matrix</i> | 85 |
| Tabel 5.15. <i>Rotated Componen Matrix</i> | 86 |
| Tabel 5.16. <i>Componen Transformation Matrix</i> | 89 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Model Konsep <i>Servqual</i> | 20 |
| Gambar 2.2. Klasifikasi IPA | 25 |
| Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian | 29 |
| Gambar 4.1. Alur Operasional <i>Delivery</i> PT. Wahana Prestasi Logistik | 40 |
| Gambar 4.2. Alur Pelayanan PT. Wahana Prestasi Logistik | 41 |
| Gambar 4.3. Struktur Organisasi PT. Wahana Prestasi Logistik | 42 |
| Gambar 4.4. Lokasi Perusahaan | 49 |
| Gambar 5.1. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin | 61 |
| Gambar 5.2. <i>Pie Chart</i> Umur | 61 |
| Gambar 5.3. <i>Pie Chart</i> Pekerjaan | 62 |
| Gambar 5.4. <i>Pie Chart</i> Pendapatan | 63 |
| Gambar 5.5. <i>Pie Chart</i> Tujuan Pengiriman | 64 |
| Gambar 5.6. <i>Pie Chart</i> Frekuensi Penggunaan Jasa | 64 |
| Gambar 5.7. Diagram Kartesius | 79 |
| Gambar 6.1. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut RL2 | 92 |
| Gambar 6.2. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut RL5 | 94 |
| Gambar 6.3. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut RS2 | 95 |
| Gambar 6.4. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T2 | 97 |
| Gambar 6.5. <i>Fishbone Diagram</i> Atribut T1 | 99 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian | 106 |
| Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Kuesioner Bagian 1 | 112 |
| Lampiran 3 : Rekapitulasi Kuesioner Bagian 2 | 118 |
| Lampiran 4 : Hasil Wawancara | 124 |
| Lampiran 5 : Rekapitulasi Data Nilai Kepentingan 120 Responden | 127 |
| Lampiran 6 : Rekapitulasi Data Nilai Harapan 120 Responden | 133 |
| Lampiran 7 : Rekapitulasi Data Nilai Kenyataan 120 Responden | 137 |
| Lampiran 8 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas 30 Responden | 143 |
| Lampiran 9 : Pengolahan Data Metode <i>Servqual</i> | 158 |
| Lampiran 10 : Pengolahan Data Metode IPA | 160 |
| Lampiran 11 : Pengolahan Data Analisis Faktor | 161 |
| Lampiran 12 : Foto Fasilitas dan Aktivitas Kerja Perusahaan | 166 |

INTISARI

PT. Wahana Prestasi Logistik merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi barang. Penelitian dilakukan di salah satu Kantor Cabang Perwakilan Wahana yang berlokasi di jl. Imogiri Barat KM 4,5 NO. 55, Yogyakarta. Berbagai *review online* yang diberikan oleh konsumen baik itu kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan perusahaan, akan tetapi hal tersebut belum dapat tersalurkan dengan baik ke pihak perusahaan.

Tujuan penelitian ini untuk menghitung tingkat kepentingan, kepuasan dan harapan dari setiap konsumen sehingga perusahaan dapat mengetahui kualitas jasa yang telah diberikan kepada konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Servqual*, IPA, Analisis Faktor dan *Fishbone Diagram*. Metode *SERVQUAL* dengan 5 dimensi untuk mengetahui apakah pelayanan yang dirasakan oleh konsumen telah memenuhi harapan dan kenyataan. Metode IPA untuk memilih prioritas perbaikan dan memetakan atribut-atribut berdasarkan tingkat kepentingan. Analisis faktor untuk mengelompokkan variabel-variabel yang lebih sederhana ke dalam beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. *Fishbone Diagram* untuk mengetahui akar permasalahan sehingga dapat digunakan untuk usulan perbaikan kualitas pelayanan.

Hasil perhitungan *Gap V* menunjukkan nilai untuk setiap dimensi *reliability* -0,4167, *responsiveness* -0,4229, *assurance* -0,3292, *tangible* -0,2391 dan *emphaty* 0,0292. Hasil metode IPA yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut RL2, RS2, T5, dan RS3. Berdasarkan Analisis faktor, atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wahana adalah atribut yang masuk ke dalam faktor 1 antara lain RS4, RS2, RS3, A1, A2, dan RS1.

Berdasarkan hasil diskusi, pihak manajemen perusahaan mempertimbangan hasil metode dari *Gap V* yang merupakan lima atribut pelayanan dengan nilai kesenjangan paling besar yaitu RL2, RL5, RS2, T2, dan T1. Kelima atribut tersebut akan digunakan dalam perbaikan kualitas perusahaan. Usulan perbaikan untuk Wahana antara lain, penambahan jenis layanan pengiriman, penambahan karyawan usia produktif, penambahan form khusus yang berisi keluhan dan saran dari konsumen, perbaikan dan penambahan SOP, perbaikan ruangan tunggu, penambahan atau penggantian fasilitas perusahaan serta melakukan evaluasi secara berkala.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA, Analisis Faktor, Fishbone Diagram.