

PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVQUAL* DAN *AHP* DI PT. HERONA EXPRESS STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Teknik Industri



Oleh :

Made Pradnyan Krisna Nadwitya

09 06 05966

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2013

**PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN AHP DI PT. HERONA EXPRESS STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Teknik Industri**



**Oleh :**

**Made Pradnyan Krisna Nadwitya**

**09 06 05966**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:

**PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL  
DAN AHP DI PT. HERONA EXPRESS STASIUN TUGU YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Made Pradnyan Krisna Nadwitya (NIM: 09 06 05966)

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat  
Pada Tanggal: 10 Juli 2013

Pembimbing I

(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Tim Penguji,

Penguji I,

(Baju Bawono, S.T., M.T.)

Penguji II,

(Hadi Santono S.T., M.T.)

Penguji III,

(Ririn D. Astanti S.T., M.MT., D.Eng.)

Yogyakarta, Juli 2013  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Fakultas Teknologi Industri

Dekan,

(Ir. B. Kusnanto, M.Eng., Ph.D.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada IDA SANG HYANG WIDHI WASA, BHATARA KAWITAN LAN BHATARA HYANG GURU, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan sangat baik.

Tugas akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi derajat Strata-1 pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa Terima Kasih kepada :

1. Bapak Ir.B. Kristyanto, M.Eng., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak The Jin Ai, M.Eng., Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Baju Bawono, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan waktu serta pengarahan dalam menyusun Skripsi.
4. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah banyak membantu dan sangat perhatian selama penulis menempuh perkuliahan.
5. Ibu Hj. Nanik Sumarni selaku Kepala Cabang PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta atas kesempatan dan bantuan yang banyak diberikan.
6. Seluruh karyawan PT. Herona Express stasiun Tugu, Yogyakarta yang sangat ramah dan baik kepada penulis.

7. Alm. Ibu, Wak Angku, Jik Ata, dan Wak Ming, Terima Kasih atas perhatian dan kasih sayang dari atas sana.
8. Bapak, Mamak, Ibuk, Yessy dan Yessa, yang sangat penulis sayangi sepenuh hati, Terima Kasih atas pengorbanan, bantuan, perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
9. Aya betutu bendoth dan Agung Pri "Gusur-Boim", Terima Kasih sudah menjadi keponakan yang baik.
10. Keluarga besar penulis yang selalu mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Sahabatku Boxer atas KLX nya selama enam bulan penuh. *Sorry cang Galih dik (Gaya ulian nyilih)*.
12. Sahabat di Bali, Angga Rai Pletan, Gery Germa, Bayu Annu, Boyjoeg, Moh. Adip, Udjoe, Bintik, Abon, Kocong, Doiyok, Indra Baksos, *Sorry cang malunan*.
13. Teman-teman PASUTRI 09 (Pasukan Teknik Industri 09) atas dukungan, semangat, informasi, dan segala perhatian yang telah kalian berikan.
14. Erin Dania Bunda. Terima Kasih segalanya sayang.
15. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca, khususnya bagi mahasiswa Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2 Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTISARI .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Batasan Masalah .....	4
1.5. Metodologi Penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
2.2. Penelitian Sekarang .....	19
<b>BAB 3 LANDASAN TEORI</b>	
3.1. Pengertian Jasa .....	21
3.2. Klasifikasi Jasa .....	22
3.3. Karakteristik Jasa .....	24
3.4. Kualitas .....	25
3.5. Kualitas Pelayanan .....	27
3.6. Konsep Kualitas Pelayanan .....	28
3.7. Dimensi Kualitas Jasa .....	29
3.8. Kepuasan Pelanggan .....	32
3.9. Ekspektasi Pelanggan .....	33

3.10. Persepsi Pelanggan.....	36
3.11. <i>SERVQUAL (Service Quality)</i> .....	37
3.12. Model Kualitas Pelayanan.....	38
3.13. Uji Validitas.....	41
3.14. Uji Reliabilitas .....	42
3.15. Uji Diskriminan.....	43
3.16. <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	43
3.17. <i>Importance-Performance Diagram</i> .....	50
3.18. <i>Fishbone Diagram</i> .....	51
 <b>BAB 4 PROFIL PERUSAHAAN DAN DATA</b>	
4.1. Profil Perusahaan .....	53
4.2. Data .....	63
 <b>BAB 5 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Pengujian Kuesioner.....	75
5.2. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode <i>SERVQUAL</i> .....	80
5.3. Pembobotan dengan Metode <i>AHP</i> .....	84
5.4. Analisis Perbaikan dengan <i>Importance-Performance Diagram</i> .....	90
5.5. Uji Diskriminan .....	92
5.6. Usulan Perbaikan dengan Metode <i>Fishbone</i> ...	94
 <b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	105
6.2. Saran .....	106
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	 107
 <b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian.....	12
Gambar 3.1. Model Kualitas Jasa .....	41
Gambar 3.2. Struktur Hirarki yang <i>Complete</i> .....	45
Gambar 3.3. Struktur Hirarki yang <i>Incomplete</i> .....	45
Gambar 4.1. Alur Pelayanan <i>Door to Door</i> .....	56
Gambar 4.2. Alur Pelayanan <i>Door to Port</i> .....	57
Gambar 4.3. Alur Pelayanan <i>Port to Door</i> .....	58
Gambar 4.4. Alur Pelayanan <i>Port to Port</i> .....	59
Gambar 4.5. Diagram <i>Doughnut</i> Jenis Kelamin Responden .....	69
Gambar 4.6. Diagram <i>Doughnut</i> Umur Responden .....	70
Gambar 4.7. Diagram <i>Doughnut</i> Pekerjaan Responden.	71
Gambar 4.8. Diagram <i>Doughnut</i> Pendapatan Responden .....	72
Gambar 4.9. Diagram <i>Doughnut</i> Area Pengiriman Responden .....	73
Gambar 4.10. Diagram <i>Doughnut</i> Frekuensi Menggunakan Responden .....	74
Gambar 5.1. <i>FishBone Diagram</i> Atribut T1.....	95
Gambar 5.2. <i>FishBone Diagram</i> Atribut T4.....	97
Gambar 5.3. <i>FishBone Diagram</i> Atribut R4.....	98
Gambar 5.4. <i>FishBone Diagram</i> Atribut RS1.....	100
Gambar 5.5. <i>FishBone Diagram</i> Atribut A1.....	101
Gambar 5.6. <i>FishBone Diagram</i> Atribut E3.....	102



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Skala Penilaian dalam <i>AHP</i> .....	46
Tabel 3.2.	Nilai Indeks acak/ <i>Random Index (RI)</i> ..	50
Tabel 4.1.	Fasilitas Penunjang Pelayanan PT. Herona Express .....	54
Tabel 4.2.	Kantor Cabang PT. Herona Express di Berbagai Daerah .....	62
Tabel 4.3.	Identifikasi Atribut dan Kode Atribut .....	64
Tabel 4.4.	Skala Pengukuran Dalam Penelitian ....	66
Tabel 5.1.	Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> .....	76
Tabel 5.2.	Hasil Uji Validitas <i>Expectation</i> .....	77
Tabel 5.3.	Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> .....	77
Tabel 5.4.	Hasil Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 5.5.	Perhitungan <i>GAP 5</i> .....	80
Tabel 5.6.	Hasil Perhitungan Bobot dengan <i>AHP</i> ...	85
Tabel 5.7.	Perhitungan <i>GAP 5</i> Terbobot .....	87
Tabel 5.8.	Nilai Pembentuk <i>Importance-Performance</i> <i>Diagram</i> .....	90
Tabel 5.9.	Ringkasan Dari <i>Importance-Performance</i> <i>Diagram</i> .....	91
Tabel 5.10.	Hasil Uji Diskriminan <i>Output Tests of</i> <i>Equality of Group Means</i> .....	93
Tabel 5.11.	Hasil Uji Diskriminan <i>Output</i> Wilks' Lambda .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Foto Alur Pelayanan PT. Herona Express Stasiun Tugu, Yogyakarta .....	110
Lampiran 2.	Foto Fasilitas PT. Herona Express Stasiun Tugu, Yogyakarta .....	111
Lampiran 3.	Kuesioner <i>SERVQUAL</i> .....	115
Lampiran 4.	Hierarki Kepuasan Konsumen PT. Herona Express Stasiun Tugu, Yogyakarta ....	118
Lampiran 5.	Kuesioner <i>AHP</i> .....	119
Lampiran 6.	Data Kuesioner <i>SERVQUAL</i> .....	126
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas <i>Importance</i> .....	138
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas <i>Expectation</i> .....	138
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas <i>Performance</i> .....	139
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Importance</i> ...	140
Lampiran 11.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Expectation</i> ..	140
Lampiran 12.	Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance</i> ..	140
Lampiran 13.	Hasil Uji Diskriminan .....	140
Lampiran 26.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Kriteria .....	141
Lampiran 27.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Sub Kriteria <i>Tangible</i> .....	142
Lampiran 28.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Sub Kriteria <i>Reliability</i> .....	142
Lampiran 29.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Sub Kriteria <i>Responsiveness</i> .....	143
Lampiran 30.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Sub Kriteria <i>Assurance</i> .....	143
Lampiran 31.	Perhitungan <i>AHP</i> Antar Sub Kriteria <i>Emphaty</i> .....	143
Lampiran 32.	<i>Importance Performance Diagram</i> .....	145

**PENENTUAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE  
SERVQUAL DAN AHP DI PT. HERONA EXPRESS STASIUN TUGU  
YOGYAKARTA**

Made Pradnyan Krisna Nadwitya  
09 06 05966

**INTISARI**

PT. Herona Express Stasiun Tugu, Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa ekspedisi barang. Perusahaan belum mengetahui kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Padahal pelayanan merupakan inti dari perusahaan jasa yang harus selalu dioptimalkan pelaksanaannya.

Dalam penelitian ini analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *SERVQUAL*. Atribut-atribut pelayanan selanjutnya diberi bobot menggunakan metode *AHP* untuk menentukan prioritas perbaikan. Metode *Importance-Performace Diagram* digunakan untuk memetakan atribut-atribut pelayanan.

Berdasarkan metode *SERVQUAL* dengan pemberian bobot menggunakan metode *AHP* diperoleh nilai *GAP* dimensi *tangible* sebesar -0,0064; *reliability* sebesar 0,0006; *responsiveness* sebesar -0,0289; *assurance* sebesar -0,0912; *emphaty* sebesar -0,0169. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Importance-Performace Diagram* adalah *TI, T4, R4, RS1, RS2, dan A1*. Namun hasil diskusi dengan manajemen atribut prioritas perbaikan adalah *TI, T4, R4, RS1, A1, dan E3*.

Usulan perbaikan untuk PT. Herona Express Stasiun Tugu, Yogyakarta antara lain melakukan perbaikan ruang tunggu pelanggan dan area penempatan barang, menjalankan program perawatan peralatan, mengaplikasikan sistem *online*, menambah sarana pelayanan *tracing*, mengelompokan penempatan barang, menetapkan *job desk* bagi setiap karyawan, membuat sistem antrian dan alur kedatangan pelanggan, penambahan karyawan yang khusus menangani komunikasi perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Jasa, *SERVQUAL*, *AHP*,  
*Importance-Performace Diagram*.

Pembimbing I : Baju Bawono, S.T., M.T.

Tanggal Kelulusan : 10 Juli 2013