

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Oki Yolanda
180410077**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Oki Yolanda
180410077**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Oki Yolanda
NPM/NIP : 180410077
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 14 Januari 2023



Oki Yolanda
180410077

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA KURIR TORNADO**

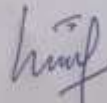
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
meperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Oki Yolanda
180410077**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti yang tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**Arsvad Sumantika, S.T.P., M.Sc
Pembimbing**

ABSTRAK

Kurir Tornado Batam merupakan badan usaha yang berkecimpung dibidang jasa pengiriman barang yang meliputi seluruh daerah Batu Aji., Masalah yang sering dihadapi oleh kurir sebagai keterlambatan layanan pengiriman produk ke pelanggan adalah waktu pengiriman, Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan Terdapat 3 nilai Gap yang rendah dan negatif (-), yaitu nilai *Reliability* RL1 sebesar -0,5384 yaitu Pengiriman yang tepat waktu dalam pengantaran barang sesuai jadwal pengiriman, dan nilai *Responsiveness* RP1 sebesar -0,51282 yaitu Pengantaran yang cepat sampai ketujuan, dan nilai A3 adalah -0,5 yaitu Pengantaran barang yang sesuai dengan permintaan pelanggan, Kualitas Layanan yaitu $0.903 < 1$, sehingga *gap* pada kualitas pelayanan kurang baik. Dan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* memberikan nilai indeks ke-4 sebesar 79.365 dengan Liker Ratio sebesar 66,00–80,99 sejalan dengan setuju.

Kata kunci: *CSI, IPA, dan Servqual*

ABSTRACT

Batam Tornado Courier is a business entity engaged in the field of goods delivery services covering the entire area of Batam city. Batam Tornado Courier is a service engaged in the field of goods pick-up services covering the entire Batam area. The problem that is often faced by couriers as delays in product delivery services to customers is delivery time. This study uses the Servqual method and Importance Performance Analysis (IPA) with a low and negative (-) There 3 Gap value, namely the RL1 Reliability value of -0.5384, namely timely delivery of goods according to the delivery schedule, and the RP1 Responsiveness value of -0.51282 namely fast delivery to destination, and the A3 value is -0.5, namely delivery of goods according to customer demand, service quality is 0.903 <1, so the service quality gap is not good. And by using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, it gives the 4th index value of 79,365 with a Liker Ratio of 66.00–80.99 according to the agreement.

Keywords: CSI, IPA, and Servqual

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini siap melengkapi salah satu persyaratan bagi mahasiswa Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Putri Batam.

Selama proses penyusunan proyek pada akhir periode ini, penulis mengetahui bahwa terselesaikannya laporan proyek pada akhir periode ini tidak terlepas dari dukungan moril dan materil, bimbingan, semangat dan motivasi dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Dekan Program Studi Teknik Industri Putera Batam;
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Putera Batam;
4. Bapak Arsyad Sumantika, S.T.P., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera batam;
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapa dan Ibu yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 22 Januari 2023

Oki Yolanda

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah.....	3
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	6
Tinjauan Pustaka.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan	6
2.1.2. Pengertian Pelanggan	7
2.1.3. Pengertian Pelayanan Pelanggan	7
2.1.4. Kualitas Pelayanan	8
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6. Faktor faktor yang menentukan taraf kepuasan	10

2.1.7.	<i>Servqual (Service Quality)</i>	12
2.1.8.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.1.9.	<i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i>	16
2.2.	Penelitian Terdahulu	19
2.3.	Kerangka Pemikiran	22
BAB III.....		24
METEDEOLOGI PENELITIAN		24
3.1.	Design Penelitian	24
3.2.	Variabel Penelitian.....	25
3.2.1.	Variabel Dependen	25
3.2.2.	Variabel Independen.....	25
3.3.	Populasi dan Sample.....	26
3.4.	Teknik Pengambilan Data	27
3.4.1.	Studi Pustaka.....	27
3.4.2.	Data Penelitian	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.6	Objek dan Lokasi Penelitian.....	33
BAB IV		35
HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1.	Karakter Responden	35
4.1.2.	Jenis Kelamin.....	35
4.1.3.	Usia Responden.....	36
4.1.4.	Uji Validitas	37
4.1.5.	Uji Validitas Presepsi	38
4.1.6.	Uji Validitas Harapan.....	39
4.1.7.	Uji Reliabilitas	40
4.1.8.	Pengolahan Data Servqual.....	42
4.1.9.	Nilai <i>GAP</i> Keseluruhan	46
4.1.10.	Ranking <i>GAP</i>	47
4.1.11.	Kualitas Layanan	48

4.1.12.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
4.1.13.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	52
4.2.	Hasil <i>CSI</i>	53
BAB V	55
KESIMPULAN	55
5.1.	Simpulan	55
5.2.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN		
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Pernyataan dari pelayanan	25
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk nilai persepsi dan harapan	27
Tabel 3. 3 Dimensi untuk kinerja jasa	28
Tabel 3. 4 Dimensi untuk harapan pelanggan	29
Tabel 3. 5 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Deskripsi Responden.....	35
Tabel 4. 2 Uji Validitas Persepsi.....	38
Tabel 4. 3 Uji Validitas Harapan	39
Tabel 4. 4 Tingkat Reliabilitas	40
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas untuk Persepsi	40
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Harapan	41
Tabel 4. 7 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Tangible</i>	42
Tabel 4. 8 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Reliability</i>	43
Tabel 4. 9 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4. 10 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Assurance</i>	44
Tabel 4. 11 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Empathy</i>	45
Tabel 4. 12 <i>GAP</i> Keseluruhan	46
Tabel 4. 13 Nilai Ranking	47
Tabel 4. 14 Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4. 15 Penentuan <i>Gap</i> dan Kuadran.....	50
Tabel 4. 16 Penentuan CSI.....	52
Tabel 4. 17 Tabel Perhitungan <i>CSI</i>	53
Tabel 4. 18 Skala <i>Likers CSI</i>	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 <i>Service Serqual</i>	12
Rumus 2. 2 Rata-rata Perhitungan X dan Y	13
Rumus 2. 3 <i>Servqual GAP</i>	13
Rumus 2. 4 Rata rata <i>Servqual GAP</i>	14
Rumus 2. 5 Kesesuaian Respon.....	15
Rumus 2. 6 Rata rata X dan Y	15
Rumus 2. 7 <i>Mean Importance Score</i>	17
Rumus 2. 8 <i>Mean Satification Score</i>	17
Rumus 2. 9 <i>Weight Factor</i>	17
Rumus 2. 10 <i>Weight Score</i>	18
Rumus 2. 11 <i>CSI (Costumer Satisfaction Index</i>	18