

**SKRIPSI SARJANA TERAPAN**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM**  
**PELAYANAN BARANG DI PT. LARIS CARGO**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**SELLA ANNISA SHAFIRA**

1511519069

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

### LEMBAR PERSETUJUAN

Lembar ini diperiksa  
Tanggal

**8 Agustus 2023**

Pembimbing:



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si  
NIP. 196306041988032001

*mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

### LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELAYANAN  
BARANG DI PT LARIS CARGO  
Penyusun : Sella Annisa Shafira  
NIM : 1511519069  
Tanggal Ujian : 16 Agustus 2023

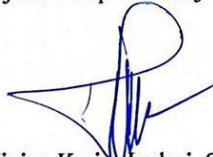
Laporan ini telah diperiksa dan disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si  
NIP. 196306041988032001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, ST., MT  
NIP. 198010272005011002

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Barang di PT  
Laris Cargo  
Penyusun : Sella Annisa Shafira  
NIM : 1511519069

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si

NIP. 196306041988032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji



Siti Sahara, S.Pd., M.Pd

NIP.198911242019032017

Dosen Penguji



Kencana Verawati S.S.T., M.M.Tr

NIP. 199102252019032011

Dosen Ahli



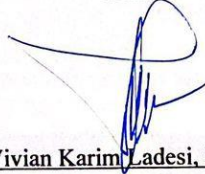
Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T

NIP. 198010272005011002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik

Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T

NIP. 198010272005011002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya Asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan **sesungguhnya** dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 8 Agustus 2023



Sella Annisa Shafira

NIM. 1511519069



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sella Annisa Shafira  
NIM : 1511519069  
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : [annisa.sella@yahoo.com](mailto:annisa.sella@yahoo.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

**Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Barang di PT Laris Cargo**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 September 2023  
Penulis

(Sella Annisa Shafira)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Barang di PT. Laris Cargo”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan guna memenuhi syarat kelulusan kuliah untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) dalam Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Hal ini dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Penulis berharap dengan Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak. Maka dari itu penulis sangat terbuka akan saran dan kritik yang dapat membangun penulis dalam memperbaiki Skripsi ini.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis mendapat dukungan serta bimbingan penuh dari berbagai pihak mulai dari dosen, keluarga, staff perusahaan, dan teman-teman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis.
2. Keluarga yang penulis sayangi, Bapak Agung Ismoyo, Ibu Ike Ratnawati, serta kakak dan adik yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. sebagai Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan, ilmu, dan arahnya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si sebagai dosen pembimbing yang memberikan dukungan ilmu kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan, ilmu kepada penulis.

6. Mba Fani Aulia sebagai staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu sebelum dan sesudah administrasi Skripsi ini.
7. Okty, Elfa, dan Nanda selaku teman-teman terbaik saya yang sudah banyak mendukung selama penulisan laporan Skripsi.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, dan penulis berharap dengan Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak.

Jakarta, 31 Juli 2023



Sella Annisa Shafira  
NIM. 1511519069

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur analisis kepuasan pelanggan terhadap persepsi kenyataan atau kualitas langsung dari pelayanan barang di PT Laris Cargo khususnya pada cabang Wahid Hasyim yang saat ini dipercaya oleh pelanggan untuk layanan pengiriman ke wilayah Pulau Sumatera. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan populasi berjumlah 200 orang lalu menghasilkan sampel sebanyak 70 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik survei, sebaran Kuesioner, dokumentasi, dan Studi Pustaka. Pada teknik analisis data, peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) berupa skor CSAT, *Servqual*, dan Tingkat Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyataan pelayanan dari PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim telah berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,02 sedangkan harapan pelanggan terhadap kenyataan/kualitas pelayanan barang di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim berada pada kriteria sangat penting, yaitu dengan total nilai rata-rata sebesar 4,48. Hasil analisis kesesuaian secara keseluruhan diperoleh tingkat kesesuaian pelanggan sebesar 88,7%, nilai tersebut masih di bawah 100%. Artinya, secara keseluruhan kinerja pelayanan barang di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim kepada pelanggannya menurut hasil dari 5 dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah cukup puas tetapi belum sepenuhnya mencapai 100% sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Barang, PT. Laris Cargo*

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## ABSTRACT

*This study aims to measure the analysis of customer satisfaction on the perception of reality or the direct quality of goods service at PT Laris Cargo, especially at the Wahid Hasyim branch which is currently trusted by customers for delivery services to the island of Sumatra. The method used is descriptive quantitative, with a population of 200 people and then produces a sample of 70 respondents using the Slovin formula. Data collection techniques were carried out using survey techniques, questionnaire distribution, documentation, and literature studies. In data analysis techniques, researchers used Importance Performance Analysis in the form of CSAT scores, Servqual, and Customer Satisfaction Levels. The results showed that the reality of service from PT Laris Cargo Wahid Hasyim Branch was in good criteria with an average value of 4.02 while customer expectations for the reality/quality of service of goods at PT Laris Cargo Wahid Hasyim Branch were in very important criteria, namely with a total average value of 4.48. The results of the overall conformity analysis obtained a customer conformity rate of 88.7%, this value is still below 100%. That is, the overall performance of goods service at PT Laris Cargo Wahid Hasyim Branch to its customers according to the results of the 5 dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy is very good but has not fully reached 100% according to customer expectations or desires.*

**Keywords:** *Customers Satisfaction, Services Quality, PT. Laris Cargo*



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	15
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Kegunaan Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Kajian Pustaka .....	5
2.1.1 Pengertian Analisis .....	5
2.1.2 Pengertian Kepuasan .....	6
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.4 Pengertian Pelanggan .....	8
2.1.5 Jenis-Jenis Pelanggan .....	8

2.1.6	Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.7	Pelayanan Barang.....	9
2.1.8	Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.9	Pengertian Barang.....	10
2.1.10	Penerimaan Barang.....	11
2.1.11	PT. Laris Cargo.....	12
2.2	Kajian Relevan.....	13
2.2.1	Penelitian Sebelumnya.....	13
2.2.2	Kerangka Berfikir.....	14
2.3	Hipotesis Penelitian.....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>15</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.1.1	Subjek Skripsi.....	15
3.2	Rancangan Penelitian.....	15
3.2.1	Metode.....	15
3.2.2	Metode <i>Servqual</i> .....	15
3.2.3	Rancangan.....	16
3.3	Prosedur Analisis.....	16
3.3.1	Persiapan Penelitian.....	16
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.5	Variabel Penelitian.....	17
3.6	Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>20</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	20
4.2	Hasil Analisis.....	20
4.2.1	Karakteristik Pelanggan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	20
4.2.2	Kualitas Aktual Pelayanan Barang di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	22
4.2.3	Uji Coba Instrumen.....	26

4.2.4 Kualitas Pelayanan Barang yang Diharapkan Pelanggan di PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	28
4.2.5 Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan Layanan dan Harapan Pelanggan PT Laris Cargo dalam Pelayanan Barang.....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	13
Tabel 3. 4 <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT).....	19
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	21
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	21
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi memakai Jasa Pengiriman PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	22
Tabel 4. 5 Kriteria Penilaian terhadap Kenyataan/Kualitas Layanan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	23
Tabel 4. 6 Tingkat Kenyataan/Kualitas Layanan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	23
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Harapan (X).....	26
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Harapan (Y).....	27
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyataan dan Harapan.....	28
Tabel 4. 10 Kriteria Penilaian Harapan Pelanggan dalam Pelayanan Barang PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim.....	29
Tabel 4. 11 Tingkat Harapan Pelanggan PT Laris Cargo Cabang Wahid Hasyim .....	29
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian Kenyataan/Kualitas Layanan dan Harapan Pelanggan.....	32

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Alur observasi.....14



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	66
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	67
Lampiran 3. Tabel Nilai r Product Moment .....	68
Lampiran 4. Tabel Nilai r Product Moment .....	69
Lampiran 5. Hasil Pengujian Data Validitas dan Reliabilitas Menggunakan SPSS Versi 28 .....	70
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	71



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*