

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG RED PACK
(STUDI KASUS PT. PELNI CABANG TANJUNG PRIOK)**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

NUR HAMIDA RAKHMAH

1511519048

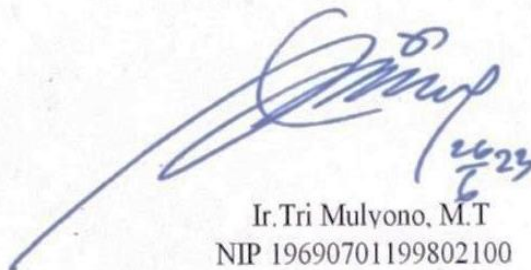
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengguna Jasa Pengiriman Barang Red Pack
Penyusun : Nur Hamida Rakhmah
NIM : 1511519048
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Ir. Tri Mulyono, M.T
NIP 19690701199802100

Mengetahui.

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan
Dan Logistik Maritim



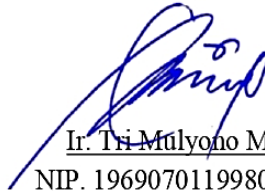
Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 19810272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pengguna Jasa Pengiriman Barang Red Pack
Penyusun : Nur Hamida Rakhmah
NIM : 1511519048

Disetujui Oleh :


Pembimbing,



Ir. Tri Mulyono M.T
NIP. 19690701199802100


Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji



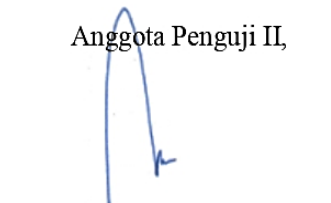
Siti Sahara, S.Pd., M.Pd
NIP.198911242019032017

Anggota Penguji I,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011


Anggota Penguji II,



Dr. Winoto Hadi, ST., MT
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tugas akhir 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 di kemudian 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, 26 Juni 2023

Yang membuat



Nur Hamida Rakhmah

NIM. 1511519048



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Nur Hamida Rakhmah
NIM : 1511519048
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : midahrakhmah@gmail.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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Red Pack (Studi Kasus PT PELNI Cabang Tanjung Priok)

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, 05 September 2023

(Nur Hamida Rakhmah)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Red Pack (Studi Kasus PT. PELNI Cabang Tanjung Priok)”. Laporan penelitian ini ditulis dan disusun untuk memenuhi suatu persyaratan kelulusan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dengan gelar Sarjana Terapan (S.Tr) di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna dan terdapat kesalahan. Penulis juga menyadari bahwa menyusun laporan ini tidak mudah dan ada hambatan yang dialami oleh Penulis, baik dalam segi penyusunan, isi, maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Laporan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya doa, bimbingan, dan dukungan. Maka dari itu pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat dan hidayah kepada Penulis karena diberikan kelancaran dan kesehatan sehingga menyelesaikan skripsi ini diberikan kemudahan dan dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua Penulis yang senantiasa selalu memberikan doa, mendukung moril maupun material, agar Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
3. Koorprodi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, Bapak Vivian Karim Ladesi, M.T. yang telah memberikan dukungan moral, saran dan arahan kepada Penulis.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Ir. Tri Mulyono, M.T. yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan meluangkan waktunya kepada Penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan wawasan dan pengetahuan kepada Penulis.

6. Mbak Fani Aulia selaku Staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah membantu proses administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh karyawan PT. PELNI (Persero) Kantor Pusat maupun Kantor Cabang Tanjung Priok khususnya di bidang Logistik atau Usaha Angkutan Barang yang sudah banyak berpartisipasi dalam membantu penulis selama proses pemenuhan data.
8. Taufiiq Hidayat, terima kasih telah memberikan semangat dan selalu membantu Penulis.
9. Teman-Teman angkatan 2019 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis mengharapkan pembaca dapat mengambil manfaat dan memahami laporan ini. Untuk menyempurnakan laporan skripsi selanjutnya dan mengatasi segala kekurangan, penulis tidak menutup diri dari kritik dan saran. *Last but not least*, dengan segala kerendahan hati, Penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungannya serta berharap laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dapat membawa banyak manfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Jakarta, 26 Juni 2023



Nur Hamida Rakhmah

NIM 1511519048

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur analisis kepuasan pengguna terhadap persepsi kenyataan, harapan atau kualitas langsung dari pelayanan jasa pengiriman barang berlabel Red Pack yang diberikan oleh PT PELNI Cabang Tanjung Priok. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif. Menyebarkan Kuesioner dengan sampel yang digunakan dalam penyusunan berjumlah 75 responden yaitu kepada pengguna jasa pengiriman barang berlabel Red Pack PT PELNI Cabang Tanjung Priok. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis yaitu metode Servqual (Tingkat Kesesuaian Pelanggan dan Gap Analisis) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Tki nilai range melebihi tingkat kesesuaian pelanggan $> 100\%$ dimana pelayanan sudah sangat memuaskan, jika berdasarkan nilai gap analisis dan pemetaan *importance performance analysis*, masih terdapat nilai atribut negatif menandakan perbedaan antara tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja, layanan Red Pack harus lebih memperhatikan kekhususan setiap layanan, termasuk yang disediakan oleh perusahaan dan layanan gudang/perkantoran. Diharapkan dari hasil penelitian ini perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Metode Servqual, IPA*

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

This study aims to measure the analysis of user satisfaction on perceptions of reality, expectations or direct quality of delivery services with the Red Pack label provided by PT PELNI Tanjung Priok Branch. The method used in the preparation of this thesis is descriptive quantitative. Distributing questionnaires with samples used in the preparation of 75 respondents, namely to users of goods delivery services labeled Red Pack PT PELNI Tanjung Priok Branch. The data obtained were analyzed using analytical techniques, namely the Servqual method (Customer Conformance Level and Gap Analysis) and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that for Tki the range value exceeded the customer conformity level $> 100\%$ where the service was very satisfying, if based on the gap value analysis and importance performance analysis mapping, there were still negative attribute values indicating the difference between the level of customer importance and the level of customer experience satisfaction. Therefore, to improve performance, Red Pack services must pay more attention to the specifics of each service, including those provided by companies and warehouse/office services. It is hoped that from the results of this study the company can improve service quality in order to create customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Servqual Method, IPA

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Identifikasi Masalah	20
1.3 Pembatasan Masalah	20
1.4 Perumusan Masalah.....	21
1.5 Tujuan Penulisan Skripsi	21
1.6 Manfaat Skripsi	21
1.6.1 Bagi Penulis.....	21
1.6.2 Bagi Universitas.....	22
1.6.3 Bagi Perusahaan.....	22
1.7 Keaslian Gagasan	22
BAB II KERANGKA TEORETIK	25
2.1 Kajian Teori.....	25
2.1.1 Jasa Pengiriman Barang.....	25
2.1.2 Kepuasan Pengguna	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.2 Penelitian yang Relevan	36
2.2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	37
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pengguna	38
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.2.1 Rancangan Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	45

3.3	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	46
3.4	Teknik Analisis Data	46
3.4	Instrumen dan Penilaian Skripsi	48
3.4.1	Variabel Penelitian	48
3.4.2	Instrumen Penelitian	50
3.4.3	Skala Pengukuran	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Hasil Penelitian.....	56
4.1.2	Uji Coba Instrumen.....	56
4.2	Pembahasan	60
4.2.1.	Karakteristik Pengguna Jasa Pengiriman Layanan Red Pack	60
4.2.2.	Deskripsi Karakteristik Pengguna Layanan Red Pack	60
4.2.3.	Profil Karakteristik Pengguna Layanan Red Pack.....	62
4.2.4.	Kualitas Aktual Kenyataan/Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Berlabel Red Pack.....	64
4.2.5.	Kualitas Pelayanan Barang yang diharapkan Pelanggan di PT PELNI Cabang Cabang Tanjung Priok.....	71
4.2.6.	Tingkat Kesesuaian dan GAP Analysis Antara Kenyataan Layanan dan Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Red Pack	78
4.2.7.	Perhitungan Metode Servqual.....	80
4.2.8.	<i>Importance Performance Analysis</i> IPA	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		93

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 State of the Arts	23
Tabel 2. 1 Variabel Kualitas Layanan.....	37
Tabel 2. 2 Variabel Kepuasan Pengguna	38
Tabel 3. 1 Populasi Pengguna Layanan Red Pack	45
Tabel 3. 2 Dimensi layanan dan kepuasan pengguna “Red Pack”	48
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Kualitas Layanan Red Pack	50
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran.....	55
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (kenyataan)	57
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Harapan)	57
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 4 Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
Tabel 4. 9 Usia * Pekerjaan Crosstabulation	62
Tabel 4. 10 Usia * Jenis Kelamin Crosstabulation	63
Tabel 4. 11 Jenis Kelamin * Pendapatan Crosstabulation	63
Tabel 4. 12 Kriteria Penilaian terhadap Kenyataan/Kualitas Layanan	64
Tabel 4. 13 Tingkat Kualitas Layanan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Red Pack.....	64
Tabel 4. 14 Tingkat Harapan Jasa Pengiriman Barang Berlabel Red Pack	71
Tabel 4. 15 Tingkat Harapan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Berlabel Red Pack.....	72
Tabel 4. 16 Tingkat Kesesuaian & GAP Analysis terhadap Pelayanan Barang PT PELNI Cabang Tanjung Priok	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Flow Cart Hubungan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	40
Gambar 3. 1 Maps PT PELNI Cabang Tanjung Priok.....	41
Gambar 3. 2 Rancangan Penelitian	43
Gambar 3. 3 Rancangan Penelitian	44
Gambar 3. 4 Diagram Importance Perfomance Analysis.....	47
Gambar 4. 1 Hasil Importance Performance Analysis IPA	82



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	93
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	101
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup	101
Lampiran 5 Data Riwayat Hidup	102
Lampiran 6 Lembar Eksistensi Bimbingan Dosen	103
Lampiran 7 Hasil Olah Data Kuesioner Responden	103



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*