

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PENGIRIMAN BARANG
MUATAN *REDPACK* DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(STUDI KASUS PT PELNI CABANG TANJUNG PRIOK)**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

AMALIA AZHARA

1511520017

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Muatan *RedPack* Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus PT PELNI Cabang Tanjung Priok)

Penyusun : Amalia Azhara

NIM : 1511520017

Tanggal Ujian : 17 Juli 2024

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

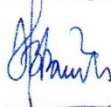
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Muatan *RedPack* Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus PT PELNI Cabang Tanjung Priok)

Penyusun : Amalia Azhara

NIM : 1511520017

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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


Pembimbing II,



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

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



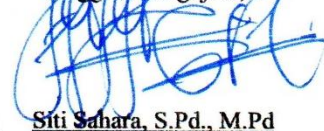
Vivian Karim Iadesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

Anggota Penguji I,



Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar, M.Sc
NIDN. 0030016404

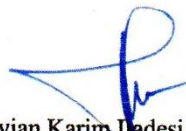
Anggota Penguji II,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



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

LEMBAR PERNYATAAN

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 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, 15 Juli 2024
yang membuat pernyataan



Amalia Azhara
No. Reg. 1511520017



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 : Amalia Azhara
NIM : 1511520017
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : amalia.azhara04@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 Muatan

RedPack Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*

(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, 04 Agustus 2024

Penulis

(Amalia Azhara)

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah mengasihi dan memberikan kelancaran tiada hentinya dalam setiap kegiatan dari awal masuk perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi sarjana terapan ini dengan sebaik-baiknya. Adapun maksud serta tujuan dibuatnya laporan skripsi ini yaitu salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana terapan (S.Tr) di perguruan tinggi, selain itu skripsi ini juga berperan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi masyarakat akademik maupun industri.

Penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis pun ingin menuturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pemberian dukungan, motivasi serta informasi. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Is dan Bapak Amad selaku kedua orang tua penulis. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Terimakasih telah senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana.
2. Adik tersayang yang senantiasa membantu penulis. Semoga dapat menyelesaikan studi di kampus impian nantinya.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
4. Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta meluangkan waktunya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
5. Ibu Kencana Verawati, S.S.T.,M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta meluangkan waktunya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.

6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan selama proses perkuliahan. Serta Mbak Fanny Aulia selaku staff administrasi Program Studi yang telah membantu dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Karyawan PT PelnI cabang Tanjung Priok khususnya di bidang Logistik yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta berpartisipasi selama proses pemenuhan data.
8. Teman-Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2020 yang turut memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.
9. Seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak dapat penulis sebutkan namanya. Terimakasih telah menjadi bagian yang menyenangkan saat penyusunan skripsi ini, sehingga memotivasi penulis untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
10. *Last but not least*, kepada diri penulis sendiri terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

Laporan skripsi sarjana terapan ini tentunya masih terdapat kekurangan. Dengan demikian, penulis akan sangat menghargai apabila para pembaca memiliki saran dan kritik yang baik serta bermanfaat untuk kebutuhan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan laporan skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 15 Juli 2024

Penyusun,



Amalia Azhara

No. Reg. 1511520017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pengiriman barang muatan *RedPack* di PT PELNI Cabang Tanjung Priok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 55 responden yang merupakan pengguna jasa pengiriman barang muatan *RedPack* di PT PELNI Cabang Tanjung Priok. *Sampling Insidental* merupakan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penelitian lapangan yang diperoleh melalui kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa pengiriman barang secara menyeluruh, sedangkan untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kepentingan pengguna jasa dengan tingkat kepuasan pengguna jasa (Gap) serta nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan (Q) menggunakan metode *Service Quality* melalui *Microsoft Excel*.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* menunjukkan bahwa sebesar 74% kepuasan yang dirasakan responden. Hasil tersebut berada pada interval 66%-80% yang berarti bahwa secara keseluruhan responden pengiriman barang merasa puas. Hasil perhitungan *Service Quality* menunjukkan bahwa terdapat 17 pernyataan yang bernilai gap positif dan 4 pernyataan yang bernilai gap negatif. Hasil tersebut menandakan perbedaan antara tingkat kepentingan pengguna jasa dengan tingkat kepuasan pengguna jasa. Meskipun nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan bisa dikatakan baik karena $Q > 1$, namun masih terdapat atribut atau pernyataan yang bernilai gap negatif. Maka perusahaan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pernyataan yang bernilai gap negatif, agar persentase kepuasan pengguna jasa dapat meningkat dan gap yang bernilai negatif dapat berbalik menjadi positif.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa, Customer Satisfaction Index, Service Quality*

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of service on the satisfaction of users of RedPack cargo delivery services at PT PELNI Tanjung Priok Branch. The research method used in this research uses quantitative methods. The sample used in this research was 55 respondents who were users of the RedPack cargo delivery service at PT PELNI Tanjung Priok Branch. Incidental sampling is the sampling technique used in this research. The data collection technique in this research is field research obtained through questionnaires. The data obtained were analyzed using the Customer Satisfaction Index method to determine the overall satisfaction level of goods delivery service users, while to determine the difference between the level of interest of service users and the level of service user satisfaction (Gap) and the overall service quality value (Q) using the Service Quality method via Microsoft Excel.

The results of the Customer Satisfaction Index calculation show that respondents felt 74% satisfied. These results are in the interval 66%-80%, which means that overall respondents who delivered goods were satisfied. The results of Service Quality calculations show that there are 17 statements that have a positive gap value and 4 statements that have a negative gap value. These results indicate a difference between the level of interest of service users and the level of satisfaction of service users. Even though the overall service quality value can be said to be good because $Q > 1$, there are still attributes or statements that have a negative gap value. So companies should improve service quality, especially in statements that have a negative gap value, so that the percentage of service user satisfaction can increase and the negative gap can turn into a positive one.

Keywords: *Service Quality, Service User Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Service Quality*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN ...	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Perilaku Pengguna Jasa.....	7
2.1.2 Keputusan Pembelian	8
2.1.3 Jasa Pengiriman Barang.....	9
2.1.4 Redpack.....	10
2.1.5 Alur Pengiriman Barang	10
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.7 Kepuasan Pengguna Jasa	15
2.1.8 Metode <i>Service Quality</i>	16
2.1.9 Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	21
3.2.1 Sumber Data	21
3.2.2 Populasi.....	21
3.2.3 Sampel.....	22
3.2.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
3.3 Instrumen Penelitian.....	23
3.4 Metode Penelitian.....	24
3.5 Rancangan Penelitian	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Uji Validitas	32
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.1.3 Kualitas Pelayanan yang Dirasakan Pengguna Jasa.....	38
4.1.4 Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Pengguna Jasa	50
4.1.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	64
4.1.6 Analisis <i>Service Quality</i>	65
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Barang	69
4.2.2 Atribut Yang Menjadi Keunggulan Dan Kelemahan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

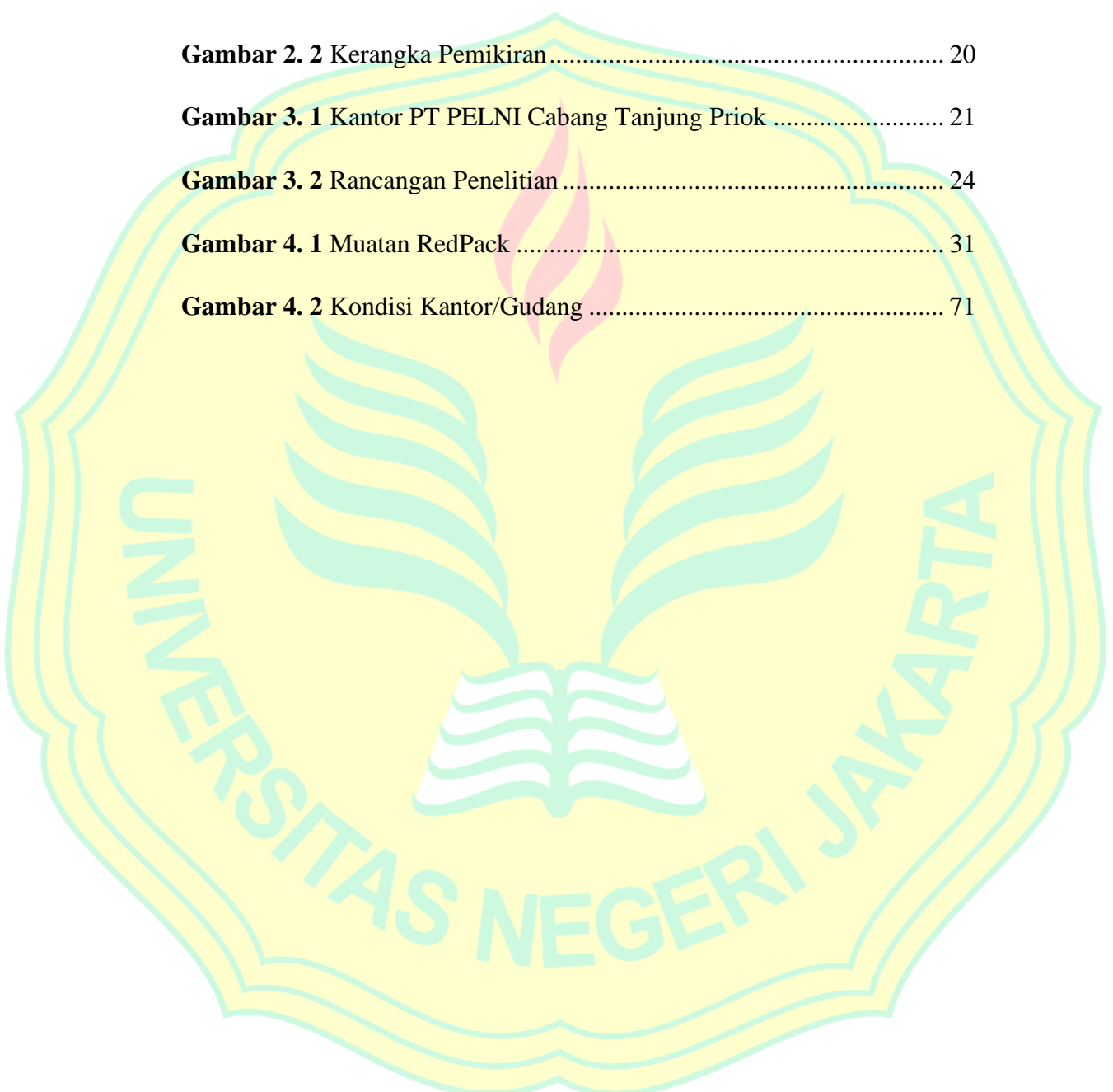
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Kisi - Kisi Intrumen Penelitian	23
Tabel 3. 2 Kuesioner Penelitian	25
Tabel 3. 3 Skala Likert	27
Tabel 3. 4 Kriteria Skor Rata - Rata Jawaban Responden	28
Tabel 3. 5 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Indeks	30
Tabel 4. 1 Uji Validitas Persepsi Pengguna Jasa	33
Tabel 4. 2 Uji Validitas Harapan Pengguna Jasa	35
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4. 4 Pernyataan 1 Persepsi Pengguna Jasa	38
Tabel 4. 5 Pernyataan 2 Persepsi Pengguna Jasa	38
Tabel 4. 6 Pernyataan 3 Persepsi Pengguna Jasa	39
Tabel 4. 7 Pernyataan 4 Persepsi Pengguna Jasa	40
Tabel 4. 8 Pernyataan 5 Persepsi Pengguna Jasa	40
Tabel 4. 9 Pernyataan 6 Persepsi Pengguna Jasa	41
Tabel 4. 10 Pernyataan 7 Persepsi Pengguna Jasa	41
Tabel 4. 11 Pernyataan 8 Persepsi Pengguna Jasa	42
Tabel 4. 12 Pernyataan 9 Persepsi Pengguna Jasa	43
Tabel 4. 13 Pernyataan 10 Persepsi Pengguna Jasa	43
Tabel 4. 14 Pernyataan 11 Persepsi Pengguna Jasa	44
Tabel 4. 15 Pernyataan 12 Persepsi Pengguna Jasa	44
Tabel 4. 16 Pernyataan 13 Persepsi Pengguna Jasa	45
Tabel 4. 17 Pernyataan 14 Persepsi Pengguna Jasa	46
Tabel 4. 18 Pernyataan 15 Persepsi Pengguna Jasa	46
Tabel 4. 19 Pernyataan 16 Persepsi Pengguna Jasa	47
Tabel 4. 20 Pernyataan 17 Persepsi Pengguna Jasa	47

Tabel 4. 21 Pernyataan 18 Persepsi Pengguna Jasa.....	48
Tabel 4. 22 Pernyataan 19 Persepsi Pengguna Jasa.....	49
Tabel 4. 23 Pernyataan 20 Persepsi Pengguna Jasa.....	49
Tabel 4. 24 Pernyataan 21 Persepsi Pengguna Jasa.....	50
Tabel 4. 25 Pernyataan 1 Harapan Pengguna Jasa.....	51
Tabel 4. 26 Pernyataan 2 Harapan Pengguna Jasa.....	51
Tabel 4. 27 Pernyataan 3 Harapan Pengguna Jasa.....	52
Tabel 4. 28 Pernyataan 4 Harapan Pengguna Jasa.....	52
Tabel 4. 29 Pernyataan 5 Harapan Pengguna Jasa.....	53
Tabel 4. 30 Pernyataan 6 Harapan Pengguna Jasa.....	54
Tabel 4. 31 Pernyataan 7 Harapan Pengguna Jasa.....	54
Tabel 4. 32 Pernyataan 8 Harapan Pengguna Jasa.....	55
Tabel 4. 33 Pernyataan 9 Harapan Pengguna Jasa.....	55
Tabel 4. 34 Pernyataan 10 Harapan Pengguna Jasa.....	56
Tabel 4. 35 Pernyataan 11 Harapan Pengguna Jasa.....	57
Tabel 4. 36 Pernyataan 12 Harapan Pengguna Jasa.....	57
Tabel 4. 37 Pernyataan 13 Harapan Pengguna Jasa.....	58
Tabel 4. 38 Pernyataan 14 Harapan Pengguna Jasa.....	59
Tabel 4. 39 Pernyataan 15 Harapan Pengguna Jasa.....	59
Tabel 4. 40 Pernyataan 16 Harapan Pengguna Jasa.....	60
Tabel 4. 41 Pernyataan 17 Harapan Pengguna Jasa.....	61
Tabel 4. 42 Pernyataan 18 Harapan Pengguna Jasa.....	61
Tabel 4. 43 Pernyataan 19 Harapan Pengguna Jasa.....	62
Tabel 4. 44 Pernyataan 20 Harapan Pengguna Jasa.....	62
Tabel 4. 45 Pernyataan 21 Harapan Pengguna Jasa.....	63
Tabel 4. 46 Nilai Service Quality.....	65
Tabel 4. 47 Nilai Kualitas Layanan Secara Keseluruhan (Q).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Muatan <i>Red Pack</i>	2
Gambar 2. 1 Muatan <i>Red Pack</i>	10
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3. 1 Kantor PT PELNI Cabang Tanjung Priok	21
Gambar 3. 2 Rancangan Penelitian	24
Gambar 4. 1 Muatan RedPack	31
Gambar 4. 2 Kondisi Kantor/Gudang	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian.....	81
Lampiran 2. Karakteristik Responden	82
Lampiran 3. Perhitungan Uji Validitas	83
Lampiran 4. Perhitungan Uji Reliabilitas	85
Lampiran 5. Perhitungan Persepsi Pengguna Jasa.....	87
Lampiran 6. Perhitungan Harapan Pengguna Jasa.....	88
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	89
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	92

