

**ANALISIS *LOGISTICS SERVICE QUALITY*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

SKRIPSI



**Wiwin Nur Cahyani Ngkabola
1600019056**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS *LOGISTICS SERVICE QUALITY*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

SKRIPSI



**Wiwin Nur Cahyani Ngkabola
1600019056**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS *LOGISTICS SERVICE QUALITY*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Wiwini Nur Cahyani Ngkabola

1600019056

Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

Menyetujui,

Pembimbing



Wandhansari Sekar Jatiningrum, S.T., M.Sc.

NIY. 60160950

**ANALISIS *LOGISTICS SERVICE QUALITY*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**
(Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Wiwin Nur Cahyani Ngkabola

1600019056

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 13 Desember 2022
dan dinyatakan telah lulus



Susunan Dewan Penguji

Ketua : Wandhansari Sekar Jatiningrum, S.T., M.Sc.

Penguji I : Endah Utami, S.T., M.T.

Penguji II : Hapsoro Agung Jatmiko, S.T., M. Sc.

Dekan

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Ahmad Dahlan



Sunardi, S.T., M.T., Ph.D.

NIY 60010313

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwin Nur Cahyani N
Nim 1600019056 Email : Nurcahyaniwiwin11@gmail.com
Fakultas : Teknologi Industri Progam Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir: Analisis *Logistics Service Quality* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 13 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Wiwin Nur Cahyani N

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwin Nur Cahyani N

Nim : 1600019056

Email : Nurcahyaniwiwin11@gmail.com

Fakultas : Teknologi Industri

Progam Studi : Teknik Industri

Judul Tugas Akhir : Analisis *Logistics Service Quality* dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas elektronik akhir sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 13 Desember 2022



Wiwin Nur Cahyani N

Mengetahui,
Pembimbing



Wandhansari Sekar Jatiningrum, S.T., M.Sc.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT pencipta dan pemelihara alam semesta, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang selalu diharapkan syafa'atnya.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berbagai kemudahan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Orang tua saya, Ibu dan Ayah, juga Adik-adik saya yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, do'a serta dukungan dan motivasi yang tak ada habisnya.
3. Utaminingsih Linarti, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri UAD.
4. Wandhansari Sekar Jatiningrum, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing.
5. Dosen penguji Tugas Akhir Endah Utami, S.T., M.T. dan Hapsoro Agung Jatmiko, S.T., M.Sc. yang sudah memberikan masukan-masukan
6. Amalia Yuli Astuti, S.T., M.T. selaku dosen penasehat akademik dan seluruh dosen Teknik Industri UAD yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, apabila dalam penulisan ini terdapat kesalahan atas nama penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Desember 2022



Wiwin Nur Cahyani N

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
KATA PENGANTAR	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat penelitian.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka.....	10
B. Landasan Teori	18
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
A. Objek Penelitian.....	35
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	35
C. Pengumpulan Data	38
D. Tahapan Penelitian.....	41
E. Teknik Analisis Data.....	48
F. Kerangka Penelitian	48

BAB IV.....	49
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	49
A. Pengumpulan Data	49
B. Analisis Deskriptif	61
C. Pengolahan Data	66
D. Pembahasan	80
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. 3 Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 4 Lanjutan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> Interpretation Angka Indeks	30
Tabel 2.6 Kriteria Penilaian <i>Importance Performance</i>	33
Tabel 2.7 Kriteria penilaian Persepsi dan harapan pada kualitas pelayanan	34
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 3. 2 Pembuatan Item Kuisisioner.....	43
Tabel 3. 3 Lanjutan Pembuatan Item Kuisisioner.....	44
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	50
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ordering Procedures</i>	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Diserepancy Handling</i>	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personnel Contact Quality</i>	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Quality</i>	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Accuracy</i>	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Condition</i>	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ordering Procedure</i>	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Diserepancy Handling</i>	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personnel Contact Quality</i>	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Quality</i>	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	57
Tabel 4. 15 Lanjutan Hasil Uji Validitas Variabel <i>Timeliness</i>	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Accuracy</i>	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Order Condition</i>	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	60
Tabel 4. 20 Lanjutan Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan.....	61
Tabel 4. 21 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61

Tabel 4. 22 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 23 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4. 24 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4. 25 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	64
Tabel 4. 26 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pengiriman JNE.....	64
Tabel 4. 27 Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Pengiriman Barang	65
Tabel 4. 28 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengiriman Barang ...	65
Tabel 4. 29 Lanjutan Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengiriman Barang	66
Tabel 4. 30 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	67
Tabel 4. 31 Lanjutan Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS.....	68
Tabel 4. 32 Rekapitulasi Nilai WF	69
Tabel 4. 33 Lanjutan Rekapitulasi Nilai WF	70
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Nilai WS	70
Tabel 4. 35 Lanjutan Rekapitulasi Nilai WS	71
Tabel 4. 36 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	73
Tabel 4. 37 Lanjutan Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 TBI Perusahaan Jasa Pengiriman.....	2
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Keluhan yang Diterima.....	3
Gambar 1.3 Persentase Keluhan Periode 2019-2020	4
Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis Kitcharoen</i>	31
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	97
Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Data Uji Instrumen	102
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data (Demografi)	109
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Seluruh Responden	112
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Responden	121

ANALISIS *LOGISTICS SERVICE QUALITY* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Kantor JNE Cabang Kota Ternate)

Wiwin Nur Cahyani Ngkabola

Program Studi Teknik Industri Universitas Ahmad Dahlan
Kampus 4 UAD. Jl. Ringroad Selatan, Bantul, D.I. Yogyakarta
Nurchayaniwiwin11@gmail.com

Abstrak

Perkembangan transaksi mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Transaksi ini melibatkan jasa pengiriman sebagai sarana pendukung penyaluran barang ke konsumen. Masalah yang terjadi yaitu ketidaktepatan waktu tiba barang, kerusakan barang, dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan *customer service* yang tentunya berdampak pada kualitas pelayanan JNE sebagai jasa pengiriman. Berdasarkan keterangan dari perusahaan masih adanya keluhan dari *customer* terhadap pelayanan yang diberikan sehingga perlu diketahui penyebab dari keluhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan.

Penelitian ini menggunakan variabel yang ada pada model *Logistic Service Quality* yaitu *Information Quality* (IQ), *Ordering Procedures* (OP), *Order Diserepancy Handling* (ODH), *Personnel Contact Quality* (PCQ), *Order Quality* (OQ), *Timeliness* (TL), *Order Accurancy* (OA), dan *Order Condition* (OC). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen yang menggunakan jasa pengiriman JNE minimal mulai pada tahun 2018 dan sudah menggunakan minimal sebanyak 3 kali. Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling* dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Wibisono sehingga diketahui jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 97 responden. Metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat ukur untuk memahami kepuasan pelanggan. Setelahnya, data diolah dan dianalisis menggunakan metode IPA melalui aplikasi SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan perhitungan CSI sebesar 85,38% yang berarti pelanggan sangat puas. Analisis menggunakan metode IPA menghasilkan 4 kuadran diagram kartesius dengan kuadran 1 merupakan kuadran dengan prioritas tinggi dan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Perusahaan perlu memperbaiki atribut yang terdapat pada kuadran 1 yaitu pelayanan terkait kompensasi kehilangan dan kerusakan, proses komplain, pengiriman yang benar dan akurat, kecepatan karyawan dalam *packing*, perbaikan *skill*, dan keramahan yang ditunjukkan oleh karyawan. Rekomendasi yang diberikan yaitu perusahaan diharapkan dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *customer service* agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Kata Kunci. CSI, IPA, Kepuasan Pelanggan, LSQ.

