



UNIVERSITAS PGRI  
**ADI BUANA**  
SURABAYA

**TUGAS AKHIR**

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SEVEN TOOLS* PADA  
SICEPAT EKSPRES GELURAN SIDOARJO.**

**DAFRESA WIBISONO  
NIM. 183700070**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2023

FormTA/TI-01



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SEVEN TOOLS PADA  
SICEPAT EKSPRES GELURAN SIDOARJO.**




**DAFRESA WIBISONO  
NIM. 183700070**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**







2023

## **TUGAS AKHIR**



**ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SEVEN TOOLS* PADA  
SICEPAT EKSPRES GELURAN SIDOARJO.**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**



**DAFRESA WIBISONO  
NIM. 183700070**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK**



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**





## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam sidang Tugas Akhir.

Surabaya 6 Juli 2023

Dosen pembimbing,



Manik Ayu Titisari, S.T, M.T.

NIP : 19770102.200501.2.002

FormTA/TA-03

## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh

Panitia Sidang Tugas Akhir Fakultas Teknik

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal 25 Juli 2023

Panitia Ujian :

Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT  
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT  
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota : Indra Dwi Febriyanto, ST. MT  
Penguji I

: Ir. Titiek Koesdijati, MT  
Penguji II

: Manik Ayu Titisari, ST. MT.  
Dosen Pembimbing

The stamp is circular with a central emblem of a torch and a globe. The text around the emblem reads 'UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA' at the top, 'FAKULTAS TEKNIK' on the left, and 'PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI' on the right. Below the emblem, it says 'FT SURABAYA'. There are three handwritten signatures in blue ink over the stamp.

FormTA/TI-04





# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

## Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 14-JULI-2023

Jam : 08.00 - Selesai

Tempat : Ruang Rapat (Room 4)

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : DAFRESA WIBISONO NIM : 183700070

Dosen Pembimbing : MANIK AYU TITISARI, ST. MT

Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Seven Tools* Pada Sicepat Ekspres Geluran Sidoarjo

Saran-saran perbaikan :

- Flowchart

- Tujuan penelitian

- variabel bebas

- Kesimpulan

- Metode penelitian

- TA tidak orisinal

Penguji I

Indra Dwi Febryanto ST MT

Surabaya, 14 Juli 2023

Mahasiswa,

Dafresa Wibisono

- \* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.





# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

## Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09b

### BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 14 - JULI - 2023

Jam : 08.00 - Selesai

Tempat : Ruang Rapat (Room 4)

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

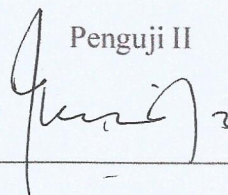
Nama Mahasiswa : DAFRESA WIBISONO NIM : 183700070

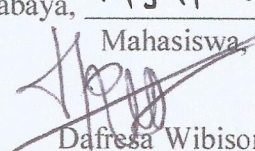
Dosen Pembimbing : MANIK AYU TITISARI, ST. MT

Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Seven Tools Pada Sicepat Ekspres Geluran Sidoarjo

Saran-saran perbaikan :

- tata tulis : spasi
- 7 tools → hanya alat stg bisa di lanjutkan DMAIC / FMEA, ~~DMTQM~~
- lupakan teori
- kuisner → resp, relia, tang, ass, emp. → tak bisa dibandingkan dg pemasr yg lain

Penguji II  


Surabaya, 14 Juli 2023  
Mahasiswa,  
  
Dafresa Wibisono

\* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



## SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : DAFRESA WIBISONO  
NIM : 183700070  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Tugas Akhir : ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN  
METODE *SEVEN TOOLS* PADA SICEPAT  
EKSPRES GELURAN SIDOARJO

Dosen Pembimbing : MANIK AYU TITISARI, S.T, M.T.

Menyatakan bahwa **Karya Tugas Akhir** saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Manik Ayu Titisari, S.T, M.T.

Mahasiswa



Dafresa Wibisono

FormTA/TI-05



## DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang .....	1
1.2Rumusan Masalah .....	3
1.3Batasan masalah .....	4
1.4Tujuan Penelitian .....	4
1.5Manfaat Penelitian .....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1Pengendalian Kualitas .....	5
2.1.1Pengendalian .....	5
2.1.2Kualitas .....	5
2.1.3Tujuan Pengendalian Kualitas .....	7
2.1.4Faktor – faktor Pengendalian Kualitas.....	7
2.1.5ServQual .....	8
2.2Analisa.....	10
2.2.1Pengertian Analisa Menurut Para Ahli .....	10
2.2.2Tujuan Analisa .....	11
2.3Kepuasan pelanggan.....	11
2.4SiCepat Ekspres .....	12
2.4.1Alur Pengiriman.....	14
2.5Seven Tools.....	15

2.5.1 Ketujuh Alat <i>Seven Tools</i> .....	16
2.6 Penelitian terdahulu.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Langkah penelitian .....	22
3.2 Variabel Penelitian .....	23
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel.....	24
3.3.3 Tahap Pengambilan Sampel.....	25
3.4 Pengumpulan Data .....	25
3.5 Tahap Penelitian.....	25
3.6 Analisis Hasil .....	29
BAB IV .....	30
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan PT. Sicepat Ekspres.....	30
4.1.1 Proses pelayanan.....	33
4.2 Data Responden .....	34
4.3 Diagram chart.....	36
4.4 Diagram <i>pareto</i> .....	40
4.5 Diagram fishbone .....	41
4.6 Pembahasan.....	44
BAB V .....	50
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen terbanyak tahun ini .....	8
Gambar 2. 1 Alur Pengiriman .....	14
Gambar 3. 1 Alur penelitian .....	23
Gambar 3. 2 contoh diagram chart .....	27
Gambar 3. 3 contoh diagram pareto .....	27
Gambar 3. 4 contoh diagram tulang ikan .....	28
Gambar 4. 1 Alur pelayanan paket langsung SiCepat Ekspres .....	34
Gambar 4. 2 Alur pelayanan paket jemput dirumah SiCepat Ekspres .....	34
Gambar 4. 3 Diagram batang data responden tangibles .....	37
Gambar 4. 4 Diagram batang data responden reability .....	37
Gambar 4. 5 Diagram batang data responden responsiveness .....	38
Gambar 4. 6 Diagram batang data responden assurance .....	39
Gambar 4. 7 Diagram batang data responden emphaty .....	39
Gambar 4. 8 Diagram Pareto kualitas pelayanan .....	40
Gambar 4. 9 Diagram fishbone kecacatan kualitas layanan tangibles .....	41
Gambar 4. 10 Diagram fishbone kecacatan kualitas layanan reability .....	42
Gambar 4. 11 Diagram fishbone kecacatan kualitas layanan responsiveness .....	43
Gambar 4. 12 Diagram fishbone kecacatan kualitas layanan assurance .....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Faktor yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas .....	25
Tabel 4. 1 Hasil Jawaban Responden Konsumen Sicepat Ekspres .....	35
Tabel 4. 2 Tabel Diagram Kecacatan Kualitas Layanan .....	40



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena atas ridhonya Tugas Akhir dengan judul “**ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SEVEN TOOLS* PADA *SICEPAT EKSPRES* GELURAN SIDOARJO**” ini berhasil diselesaikan.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknologi Industri jurusan Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Tidak lupa pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan terima kasih, kepada semua pihak yang telah membantu jalannya penyusunan :

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat Nya kepada penulis sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir ini dalam keadaan yang sehat tak kurang suatu apapun
2. Selaku Dekan Faklutas Teknik Ibu Yunia Dwi Nurcahyanie, S.T.,M.T.
3. Selaku kepala program studi Bapak M.Nushron Ali Mukhtar, S.T.,M.T
4. Ibu Manik Ayu Titisari, S.T.,M.T. selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan serta petunjuk – petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
6. Yang paling utama kedua orang tua terkasih, terima kasih atas doa, cinta dan kasih sayang yang tiada henti, serta dukungan moril maupun materiil, tanpa beliau berdua saya bukanlah apa – apa.
7. Saudara – saudara saya tercinta terima kasih banyak atas dukungannya
8. Kepada teman – teman tongkrongan semua yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih banyak

9. Kepada teman – teman seperjuangan di Fakultas Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang selalu membantu penulis jika penulis mengalami kesulitan pada waktu perkuliahan.
10. Kepada kepala pimpinan Sicepat Ekspres cabang Geluran, dan teman – teman pegawai yang sabar membantu memberikan informasi dan data.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahanserta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, dan penulis mengharap kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Demikianlah Tugas Akhir ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna, bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Surabaya, Juni 2023

Penulis