



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

TUGAS AKHIR

**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN JNT EXPRESS CABANG
BENOWO**

**BUDI SETYAWAN
NIM. 183700072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**



UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA

TUGAS AKHIR

**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN JNT EXPRESS CABANG
BENOWO**

**BUDI SETYAWAN
NIM. 183700072**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

Unipa Surabaya

TUGAS AKHIR



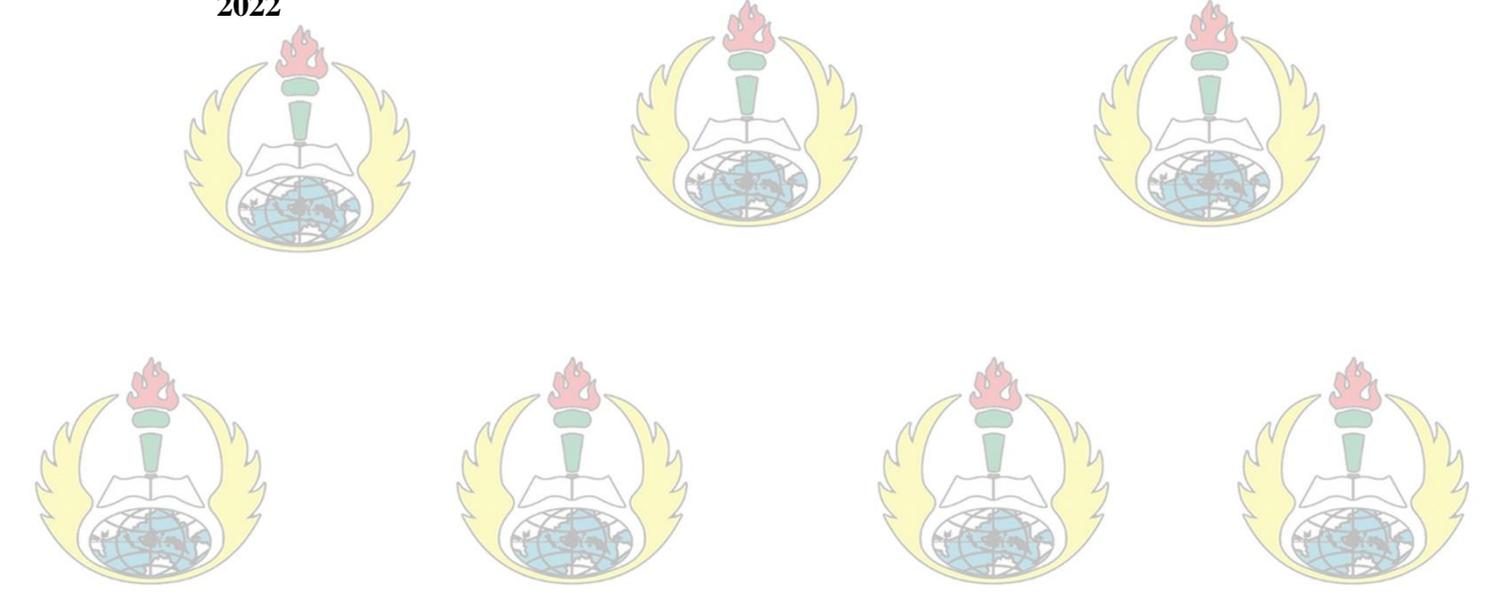
**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN J&T EXPRESS
CABANG BENOWO SURABAYA**

**BUDI SETYAWAN
NIM. 183700072**



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

2022





TUGAS AKHIR



**PENGENDALIAN KUALITAS LAYANAN J&T EXPRESS
CABANG BENOWO SURABAYA**



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



**BUDI SETYAWAN
NIM. 183700072**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**



Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

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

Surabaya 20 Juli 2021

Dosen pembimbing,



Yitno Utomo, ST. MT.

NIDN : 0712058003

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 20 Juli 2022

Panitia Ujian :

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

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

Anggota : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST.,MT.
Penguji I

: Yanatra Budi Pramana , DR.ST.,MT.
Penguji II

: Yitno utomo, ST.,MT.
Dosen Pembimbing

The image shows three official circular stamps from Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Faculty of Engineering, Department of Industrial Engineering. Each stamp is accompanied by a handwritten signature in blue ink. The stamps are partially overlapping and positioned to the right of the committee members' names.



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 : 29 Juni 2022

Jam : 09:00

Tempat : Fakultas teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Bechi Setyaningrum NIM: 183700072

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo ST, MT.

Judul Tugas Akhir : Pengendalian kualitas layanan JKT Express
Cabang Kenosari

Saran-saran perbaikan :

- 1) pendisain
- 2) perbaikan proses
- 3) penambahan tabel

Penguji 1

Yuniar Dwi Nurshyanti, ST, MT

Surabaya, 29 Juni 2022

Mahasiswa,

Bechi Setyaningrum

* 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

Form TA-TI09b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 28 Juni 2022
Jam : 09.00
Tempat : fakultas teknik

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : BUDI S. NIM : 183700072
Dosen Pembimbing : Budi Yitno Utomo ST, MT.
Judul Tugas Akhir : penganalisaan kualitas layanan JKT Express
Cabang Benowo

Saran-saran perbaikan :

- 1) Revisi
- 2) koreksi tabel

Surabaya, 28 Juni 2022
Mahasiswa,

Penguji II
Yansitra Budi Priyana DR. ST, MT

Budi Setyawan

- * 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 : Budi Setyawan
NIM : 173800072
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Pengendalian kualitas layanan J&T Express
cabang Benowo

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, ST. MT

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, 15 Juli 2021

Dosen Pembimbing,



Yitno Utomo, ST. MT

Mahasiswa



Budi Setyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT dan junjungan nabi Muhammad SAW atas segala rahmatnya dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas akhir ini dengan dengan baik dan lancar, tugas akhir yang berjudul “Pengendalian kualitas layanan J&T express cabang Benowo”. Penyusunan tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana teknik di fakultas teknologi 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 jalanya penyusunan:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehigga dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan sehat tidak kurang suatu apapun.
2. Ibu Yunia Dwi Nurcahyanie, S.T.,M.T. selaku dekan fakultas Teknik.
3. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T.,M.T. selaku kepala program studi Teknik Industri.
4. Bapak Yitno Utomo, S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan serta pengarahan selama penyusunan hingga tugas akhir ini selesai.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas PGRI Adi buana surabaya yang telah mengajar memberikan ilmu yang berkah.
6. Kedua orang tua yang saya sayangi senantiasa memberi dukungan doa, moril serta materil.
7. Kepada kepala pimpinan Droppoint J&T express cabang Benowo bapak Sugeng, dan teman-teman pegawai yang sabar membantu memberikan infomasi dan data.
8. Kepada pelanggan J&T express cabang Benowo yang sudah bersedia meluangkan waktunya.
9. Kepada teman-teman angkringan Sekawan yang selalu memberikan motivasi, ide-ide, serta semangat.
10. Kepada teman teman seperjuangan Universitas PGRI Adi buana Surabaya yang membantu ikut serta dalam penyusunan.
11. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membatu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan bantuan moril, materil, doa, bimbingan serta pengarahan yang sudah diberikan semoga mendapatkan balasan dari tuhan yang maha esa,

Saya sangat berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca, bagi saya sebagai penyusun merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan makalah ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman saya, untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini.

Surabaya, 28 Juni 2022

Budi setyawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan masalah	4
1.4 Tujuan penelitian.....	4
1.5 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pengendalian kualitas.....	5
2.1.1 Pengendalian	5
2.1.2 Kualitas	6
2.1.3 Tujuan Pengendalian Kualitas.....	7
2.1.4 Faktor pengendalian Kualitas.....	7
2.1.5 Service Quality.....	8
2.2 Kepuasan pelanggan.....	10
2.3 J&T express.....	10
2.4 Penelitian terdahulu.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Langkah penelitian	13
3.2 Populasi dan sampel.....	15
3.2.1 Populasi	15
3.2.2 Sampel.....	15
3.3 Pengumpulan data	15
3.4 Tahap penelitian	16
3.5 Analisis hasil	19
BAB IV PEMBAHASAN.....	20

4.1.2 Proses pelayanan	22
4.4 Diagram <i>pareto</i>	29
BAB V PENUTUP.....	38
DAFTAR PUSTAKA	v
LAMPIRAN.....	vii
PENGISIAN QUISSIONER ONLINE.....	viii

DAFTAR GAMBAR

3.1.1 Gambar alur penelitian.....	14
3.4.1 Gambar contoh diagram <i>chart</i>	17
3.3.2 Gambar contoh diagram <i>pareto</i>	17
3.4.3 Gambar contoh diagram <i>fishbone</i>	18
4.1.1 Gambar susunan organisasi J&T express cabang Benowo.....	20
4.1.1.1 Gambar tempat parkir J&T express cabang Benowo.....	21
4.1.1.2 Gambar ruang tunggu dan ruang kordinator kurir	22
4.1.1.3 Gambar penyimpanan paket sementara J&T express cabang Benowo....	22
4.1.2.1 Alur pelayanan paket langsung J&T express cabang Benowo.....	23
4.1.2.2 Alur pelayanan paket jemput J&T express cabang Benowo.....	23
4.3.1 Gambar diagram batang data responden <i>tangibles</i>	26
4.3.2 Gambar diagram batang data responden <i>reability</i>	26
4.3.3 Gambar diagram batang data responden <i>responsivennes</i>	27
4.3.4 Gambar diagram batang data responden <i>assurance</i>	28
4.3.5 Gambar diagram batang data responden <i>empaty</i>	28
4.4.1 Gambar diagram kualitas pelayanan <i>pareto</i>	29
4.5.1 Gambar diagram <i>fishbone</i> kualitas layanan <i>responsivennes</i>	31
4.5.2 Gambar diagram <i>fishbone</i> kualitas layanan <i>reability</i>	32
4.5.3 Gambar diagram <i>fishbone</i> kualitas layanan <i>tangibles</i>	33
4.5.4 Gambar diagram <i>fishbone</i> kualitas layanan <i>assurance</i>	34

DAFTAR TABEL

4.2.1 Tabel penelitian terdahulu.....	11
3.4.1 Tabel Faktor kualitas layanan.....	16
4.2.1 Tabel Hasil jawaban responden J&T Express cabang Benowo.....	24
4.4.1 Tabel Diagram kecacatan kualitas layanan J&T Express cabang Benowo...	30