



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PT. J&T
EXPRESS CABANG MADE**

**KELVIN FARIEZ AL-HIKAM
NIM. 193700075**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**



UNIVERSITAS PGRI

**ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PT. J&T
EXPRESS CABANG MADE**

KELVIN FARIEZ ALHIKAM

NIM. 193700075

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI




FAKULTASTEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA





2023



TUGAS AKHIR



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI PT. J&T
EXPRESS CABANG MADE**



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



KELVIN FARIEZ AL-HIKAM

NIM. 193700075



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

2023





Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing



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



Surabaya, 12 Juni 2023

Dosen pembimbing,

Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.,

NIDN : 0725078001



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 21 Juni 2023

Panitia Ujian

Ketua

: Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T.
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

: M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

: Rusdivantoro, DRS., ST., MT
Penguji I

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

: Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.
Dosen Pembimbing





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 I)

Pada hari ini,

Tanggal : 21-06-2023

Jam : 08.00

Tempat : Room 4

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Kelvin - Fariq A. NIM : 193700078

Dosen Pembimbing : Inda Dwi Febriyanto, S.T.M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket
terhadap Kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode service
Quality di pt. Jnt express

Saran-saran perbaikan :

- ↳ buat grafik kepuasan
- ↳ kesimpulan
- ↳ foto pendukung & perbaikan
- ↳ daftar isi

Penguji I

Inda Dwi Febriyanto, S.T.M.T.

Surabaya, 21-06-2023

Mahasiswa,

Kelvin-f.a.

⚡ 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-T109b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 21-06-2023

Jam : 08-00

Tempat : Room 4

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Kelvin - Fariq A. NIM : 193700076

Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febriyanto, S.T.M.T.

Judul Tugas Akhir : Analisa Evaluasi Pelaksanaan jasa pengiriman paket terhadap
kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode service Quality Di Pt
Jnt Express

Saran-saran perbaikan :

Penguji II B

Yusuf Hidayat Prama, Dr. ST.MT

Surabaya, 21-06-2023

Mahasiswa,

Kelvin F.A.

- ⚡ 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 di bawah ini,

Nama : Kelvin Fariez Al-Hikam
NIM : 193700075
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di PT J&T Express Cabang Made
Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febryanto, 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, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.

Mahasiswa,



Kelvin Fariez Al-Hikam

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 “**ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN
PAKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
MENGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY* DI PT J&T EXPRESS CABANG MADE**”.

Penyusunan tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana teknik di fak.ultas 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 Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. selaku dekan fakultas,
3. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. selaku kepala program studi,
4. Bapak Indra Dwi Febriyanto, 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 Made bapak Samsigit , dan teman-teman pegawai yang sabar membantu memberikan infomasi dan data,
8. Kepada pelanggan J&T express cabang Made yang sudah bersedia meluangkan waktunya,

9. Kepada teman-teman angkriangan emak dan teman saya Fun Football
Magician FC 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,

Surabaya, 6 Juni 2023

Kelvin Fariez Al-Hikam

DAFTAR ISI

Abstract	viii
KATA PENG ANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2. Prinsip Kualitas Pelayanan	6
2.1.3. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Jasa	8
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.4 J&T Express.....	10
2.5 Metode Servqual (Service Quality)	11
2.6 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Variabel Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Pengumpulan Data	21
3.5 Pengolahan Data.....	22

3.6 Analisa Hasil	24
-------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

(Gambar 2.1 Logo Perusahaan J&T)	10
(Gambar 3.1 Rancangan Penelitian)	19
(Gambar 4.1 Susunan organisasi J&T express cabang Made).....	25
(Gambar 4.2 Ruang Admin).....	26
(Gambar 4.3 Ruang Sortir).....	26
(Gambar 4.4 Ruang Loading Dock).....	27
(Gambar 4.5 Tempat Parkir)	27
(Gambar 4.6 Alur pelayanan paket langsung).....	28
(Gambar 4.7 Alur pelayanan paket jemput dirumah).....	28

DAFTAR TABEL

(Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu)	16
(Tabel 3.1 Faktor Kualitas Pelayanan).....	22
(Tabel 3.2 Rentang Nilai Gap)	23
(Tabel 3.4 Jadwal Penelitian)	24
(Tabel 4.1 Nilai Harapan).....	30
(Tabel 4.2 Nilai Kenyataan)	31
(Tabel 4.3 Tabel hasil harapan).....	32
(Tabel 4.4 Hasil Kenyataan).....	32
(Tabel 4.5 Rata-Rata Harapan).....	33
(Tabel 4.6 Rata-Rata Pernyataan).....	33
(Tabel 4.7 perhitungan Gap)	34
(Tabel 4.8 Rentang Nilai Gap)	35

