



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PERBAIKAN LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN SWOT DI *SHOPEE EXPRESS* BALONGBENDO HUB**

ALDI ALIF PUTRA

NIM. 193700042

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



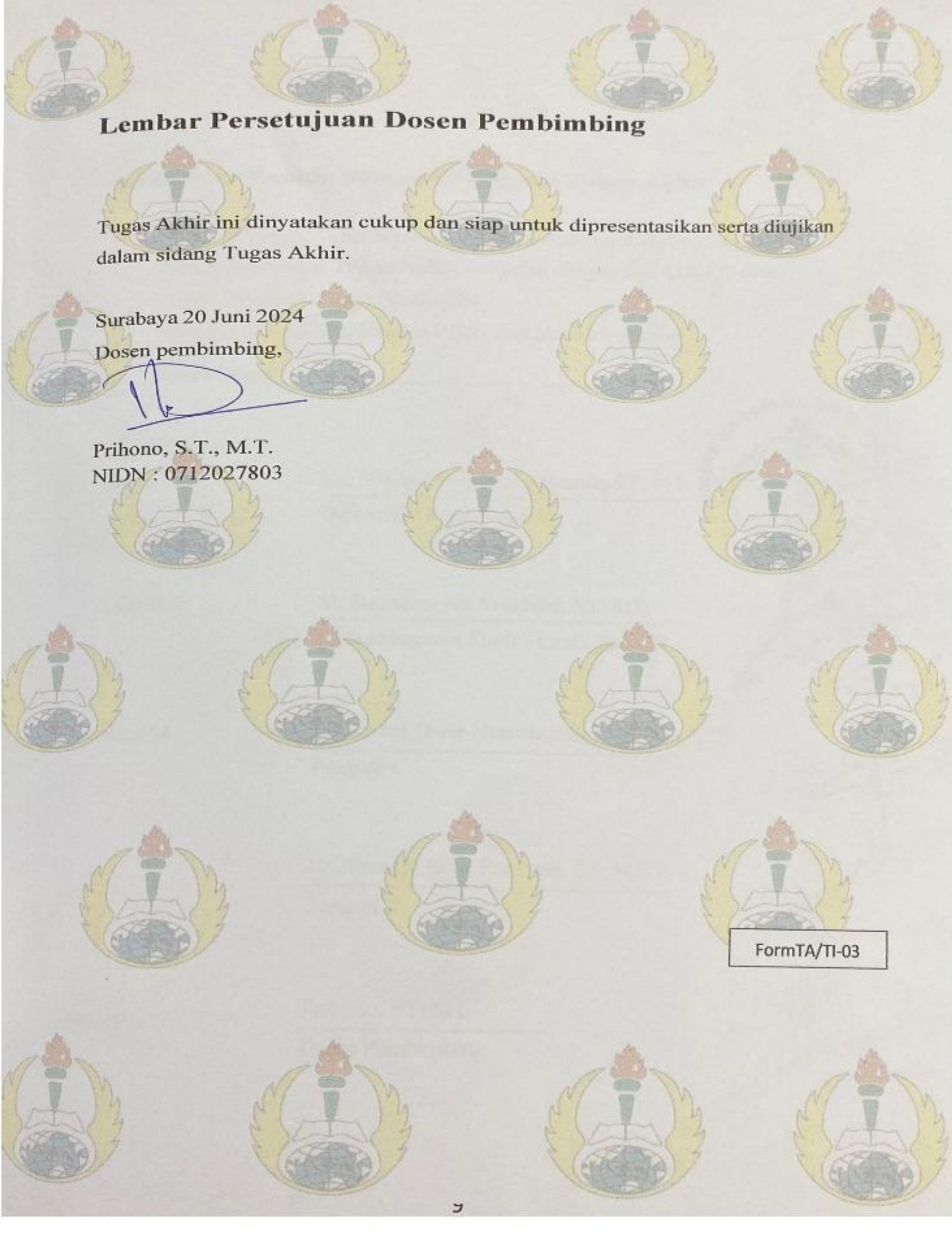
**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**PERBAIKAN LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN PENDEKATAN SWOT DI *SHOPEE EXPRESS*
BALONGBENDO HUB**

**ALDI ALIF PUTRA
NIM. 193700042**

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

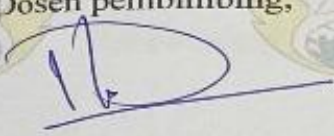


Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

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

Surabaya 20 Juni 2024

Dosen pembimbing,



Prihono, S.T., M.T.
NIDN : 0712027803

FormTA/TI-03

Persetujuan Panitia Seminar Proposal Tugas Akhir

Proposal Tugas Akhir ini telah selesai diseminarkan dan diuji dalam Seminar Proposal Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Seminar Tugas Akhir dari Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tanggal _____

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

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

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

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

: Prihono, ST. MT
Dosen Pembimbing



Yant.

SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Aldi Alif Putra
NIM : 193700042
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Perbaikan Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Swot Di Shopee Express Balongbendo Hub..

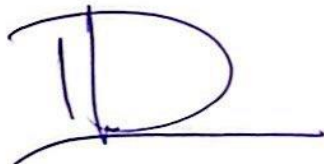
Dosen Pembimbing : Prihono, S.T., M.T.

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, 20 Juni 2024

Dosen Pembimbing,



Prihono, S.T., M.T.

Mahasiswa



Aldi Alif Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT dengan limpahan rahmat dan ridhonya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Studi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Ucapan terimakasih dan penghargaan perlu penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, arahan, saran, dukungan dan kemudahan sejak awal sampai akhir penyusunan Tugas Akhir. Tidak lupa ucapan terima kasih kami sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua saya tercinta, terima kasih atas dukungan moral dan materinya.
2. Orang tercinta saya, Nela Budi Eka Sari yang selalu memberikan dukungan serta dorongan semangat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan saya.
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T, atas dukungan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya selama menjadi mahasiswa di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ketua Program Studi Teknik Industri M. Nushron Ali M, S.T., M.T, yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya selama menjadi mahasiswa.
5. Dosen pembimbing Prihono, ST., MT, yang telah berkenan memberikan waktu dan ilmu pengetahuannya selama membimbing saya dalam kelancaran menyelesaikan tugas akhir ini..
6. Seluruh Dosen beserta staff di Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik yang telah mendukung saya.

Harapan saya, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi para akademis dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 28 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Kualitas Pelayanan	4
2.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.3 SWOT	16
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Diagram Alir Langkah Penelitian	21
3.2 Variabel Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.4. Pengumpulan Data	23
3.5. Pengolahan Data	24
3.6. Analisa Hasil	24
3.7. Jadwal penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data	26

4.2 Analisis Data	46
4.3 Kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities), serta Ancaman (Threats) yang dihadapi <i>Shopee</i> <i>Express</i> Balongbendo Hub	52
4.4 Implementasi Analisis SWOT Pada <i>Shopee Express</i> Balongbendo Hub	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik SWOT	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa	34
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4.5 Tentang Kepercayaan	39
Tabel 4.6 Nilai Pelanggan	41
Tabel 4.7 Tentang Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.8 Data Pelayanan	46
Tabel 4.9 Data Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.10 Matrix Internal Factor Evaluation (IFE Matrix) Shopee Express Balongbendo Hub	60
Tabel 4.11 Matrix Eksternal Factor Evaluasion (EFE Matrix) di Shopee Expres Balongbendo Hub	61
Tabel 4.12 Matriks SWOT Shopee Express Balongbendo Hub	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT	15
Gambar 3.1 Diagram Alur Rancangan Penelitian	22
Gambar 4.1 Diagram Analisis SWOT Shopee Express Balongbendo Hub	62