

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS DENGAN MENGGUNAKAN  
INTEGRASI *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*) DAN Matriks IPA  
(*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) DI PERUSAHAAN  
*FORWARDING PT. TRICIPTA SEMESTA (TRILOGISTICS)***

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN  
DEPARTEMEN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**DIAJUKAN OLEH  
RESTHI RISMARINI PUTRI  
NIM: 041112034**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2015**

## SKRIPSI

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS DENGAN MENGGUNAKAN  
INTEGRASI *SERVQUAL* ( *SERVICE QUALITY* ) DAN MATRIKS IPA ( *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* ) DI PERUSAHAAN  
*FORWARDING PT. TRICIPTA SEMESTA*  
( *TRILOGISTICS* )

DIAJUKAN OLEH

**RESTHI RISMARINI PUTRI**

**NIM 041112034**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

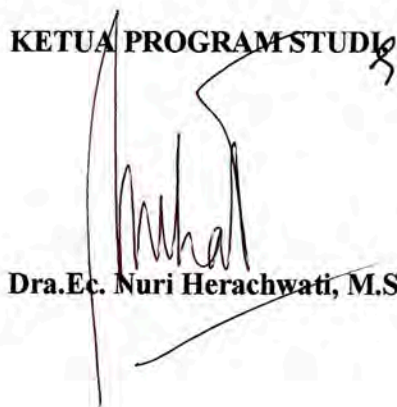
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. Puspandam Katias, MM**

TANGGAL 27/5/2015

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dra.Ec. Nuri Herachwati, M.Si.,M.Sc**

TANGGAL 27/5/2015

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Resthi Rismarini Putri, 041112034), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 7 Mei 2015



Resthi Rismarini Putri

041112034

## KATA PENGANTAR

Ucap syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt, karena dengan Rahmat serta Hidayah dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga besar harapan penulis agar selanjutnya penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperdalam kajian keilmuan Manajemen Operasi. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca sekalian demi kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak atas segala motivasi, bimbingan, dan segenap waktu yang telah diberikan kepada penulis pada saat persiapan hingga penulisan Skripsi ini selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan pada:

1. Prof. Dr. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2. Dra. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Drs. Puspandam Katias MM., selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktu dan ilmu untuk membantu penulis menyusun skripsi.
4. Ayah dan Ibu, Siswadi dan Rr. Hariyati, yang tiada henti memanjatkan doa demi kelancaran studi penulis serta tidak kenal lelah memberikan yang terbaik untuk kecukupan biaya penulis dalam menyusun skripsi ini. Skripsi ini kupersembahkan untuk Ayah dan Ibu yang selalu kusayangi.
5. Kakak-kakak dan Kakak Ipar, Sotyasari Dhanisworo, Dyah Ayu Kusolo Wresthi, dan Andi Yusuf Muhammad yang selalu memberikan saran dan memberikan dukungan demi kelancaran penulis menulis skripsi ini. Serta keponakan yang nakal, Dhiyas Bismoko dan Dharma Satriyo Agung. Terima kasih telah membuat penulis kewalahan menghadapi kenakalan kalian.

6. Nimas Mustika Rini, teman seperjuangan satu konsentrasi serta EXOers (*level newbie*). Terima kasih telah menghibur serta senantiasa memberikan jawaban apabila penulis bertanya dan menghadapi kesulitan dalam penyusunan skripsi.
7. Keluarga Cendana, Cecia, Halieda, Hera, Nadia, Nova, Sheila, Selly, Sisca, Vega, Viranni, dan Shofi. Terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu membuat penulis tertawa terbahak-bahak dikala penulis dirundung sedih dan galau. *Love You All, You're Always in My Heart* :3.
8. Saudara-saudaraku di MO '11 UA YESS!!!!, Nimas, Zulfauzin, Reva, Alfinda, Hilda, El Diniyah, Okky, Pandu, Meigita, Elrica, Mulyani, Ekky, dan semua yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk kebersamaan dalam suka dan duka selama menempuh studi di Konsentrasi Operasi.
9. Teman-teman kelas F Manajemen 2011, Keluarga Cendana, Cendana Guyup Rukun, Ella, Suci, Indah, Uum, Putri, Hamdani, Masyani, Alvi, Zesar, Ikhsan, dan semua yang tidak sanggup penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya selama masa-masa menjadi mahasiswa baru dan tidak tahu menahu tentang kehidupan.
10. Teman-teman satu bimbingan, Marsa dan Syarfina. Terima kasih telah menemani penulis ketika bimbingan dan selalu memberikan saran yang terbaik untuk penulisan skripsi.
11. Tim KKN Wonorejo Sukses, Devi, Elvin, Bilal, Gaby, Imania, Madalena, Alam, Dani, Tunjung, Dana, dan Yudi Terima kasih telah menemani penulis tertawa, sedih, dan makan-makan selama KKN di Wonorejo, Probolinggo.
12. Teman-teman satu angkatan 2011, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih untuk kebersamaan selama 4 tahun yang tidak penulis rasakan karena kalian seperti keluarga.

13. Para karyawan Departemen Manajemen yang senantiasa setia dan sabar menjawab pertanyaan tentang skripsi dan meluruskan masalah ketika penulis dirundung kebingungan dalam pengerjaan skripsi.
14. Mas-mas Kopmep yang baik dan mau dihutangi ketika uang penulis kurang ketika sedang mem-print skripsi atau tugas-tugas lain.



Surabaya,  
6 Mei 2015

Penulis