

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5. Sistematika Penulisan Skripsi..... | 6 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1. Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1. Jasa..... | 8 |
| 2.1.2. Definisi Kualitas..... | 11 |
| 2.1.2.1. Perspektif terhadap Kualitas | 12 |
| 2.1.3. Kualitas Jasa..... | 14 |
| 2.1.3.1. Dimensi Kualitas Jasa..... | 19 |
| 2.1.4. <i>Freight Forwarding</i> | 21 |
| 2.1.4.1. Peranan <i>Freight Forwarding</i> | 23 |
| 2.1.5. <i>Servqual</i> | 28 |
| 2.1.5.1. Pengukuran <i>Service quality (Servqual)</i> | 32 |
| 2.1.6. <i>IPA (Importance Performance Analysis)</i> | 33 |
| 2.2. Penelitian Sebelumnya..... | 36 |
| 2.3. Kerangka Berpikir..... | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Pendekatan Penelitian | 41 |
| 3.1.1. Batasan Penelitian..... | 41 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data..... | 42 |
| 3.2.1 Prosedur Penentuan Sampel..... | 42 |
| 3.3. Prosedur Pengumpulan Data | 43 |
| 3.3.1 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur | 47 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.3.1.1 | Validitas Alat Ukur | 47 |
| 3.3.1.2 | Reliabilitas Alat Ukur..... | 47 |
| 3.4. | Teknik Analisis | 47 |
| 3.4.1 | Pengolahan Gap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Servqual | 47 |
| 3.4.2 | Pengolahan Data Kualitas Pelayanan Berdasarkan IPA | 48 |
| 3.4.3 | Trianggulasi | 50 |
| 3.5 | Tahapan Penelitian..... | 51 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|---|----|
| 4.1. | Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian | 54 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat PT. Tricripta Semesta (Trilogistics)..... | 54 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT. Tricripta Semesta (Trilogistics) | 58 |
| 4.1.2.1 | Visi PT. Tricripta Semesta (Trilogistics)..... | 58 |
| 4.1.2.2 | Misi PT. Tricripta Semesta (Trilogistics) | 59 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi | 59 |
| 4.1.4 | <i>Job Description</i> | 60 |
| 4.1.5 | <i>Flow Chart</i> Trilogistics..... | 62 |
| 4.2 | Deskripsi Hasil Penelitian..... | 68 |
| 4.3 | Identifikasi Responden..... | 69 |
| 4.4 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 73 |
| 4.4.1 | Hasil Uji Validitas..... | 73 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas | 75 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.5 | Pembahasan Hasil Penelitian | 76 |
| 4.5.1 | Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan (<i>Servqual</i>) | 76 |
| 4.5.2 | Analisis Kualitas Pelayanan dengan Matriks IPA | 80 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan..... | 85 |
| 5.2 | Saran..... | 86 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 70 |
| TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan di perusahaan | 71 |
| TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan Pemakai Jasa Trilogistics | 72 |
| TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Trilogistics | 73 |
| TABEL 4.6 Hasil Uji Validitas..... | 74 |
| TABEL 4.7 Hasil Uji Reliabilitas | 76 |
| TABEL 4.8 Hasil Rata-rata Kenyataan dan Harapan dan Kesenjangan Atribut Kualitas | 77 |
| TABEL 4.9 Rata-rata Skor Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Masing-masing Dimensi Kualitas..... | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kualitas Jasa..... | 18 |
| Gambar 2.2 <i>Importance-Performance Analysis</i> | 35 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir | 40 |
| Gambar 3.1 Bagan Tahapan Penelitian..... | 53 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tricipta Semesta (Trilogistics) Surabaya.... | 59 |
| Gambar 4.2 Proses Bisnis Secara Umum Tricipta Semesta (Trilogistics)..... | 66 |
| Gambar 4.2 Proses Bisnis Jasa Forwarding Trilogistics..... | 67 |
| Gambar 4.4 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Lembar Kuisisioner
- Lampiran 2: Data Mentah Kuisisioner
- Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kenyataan
- Lampiran 4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan
- Lampiran 5: Hasil olah IPA (Importance Performance Analysis)
- Lampiran 6: Dokumentasi kantor PT. Tricipta Semesta (Trilogistics)

