

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JNE CABANG UTAMA SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN DIAGRAM
*FISHBONE***

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN
PERSYARATAN DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



DIAJUKAN OLEH

IVONNE AMELIA LARASATI

NIM: 041411223090

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2017

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JNE CABANG UTAMA SURABAYA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN DIAGRAM
*FISHBONE***

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. Ec. INDRO KIRONO, MM

TANGGAL 16/02/17

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, S.E, M.Si

TANGGAL

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Ivonne Amelia Larasati, 041411223090), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan 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 di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan 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, Januari 2017



Ivonne Amelia Larasati
041411223090

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Ridho, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen JNE Cabang Utama Surabaya dengan Metode *Servqual*”.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak atas segala bantuan, dukungan, kritik, dan saran yang telah diberikan khususnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Rahma dan Rahim, yang mengizinkan dan memudahkan penulis menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga serta Bapak Dr. Rudi Purwono, S.E., MSE., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang selalu membantu saya dalam memperlancar berjalannya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga yang selalu membantu saya dalam memperlancar berjalannya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ec. Indro Kirono, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, memberikan banyak bantuan, arahan, dan pemikiran-pemikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta

selalu memberikan motivasi luar biasa agar penelitian ini selesai tepat waktu.

5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga khususnya dosen konsentrasi Manajemen Operasional yang telah mengajar penulis: Ibu Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E., M.Sc dan Bapak Amak Mohamad Yaqoub, S.E., MSM.,
6. Kedua orangtua, Bapak Syaiful Rizal dan Ibu Suwarti, rasa terimakasih yang tak terhingga atas do'a, kesabaran, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang telah dicurahkan bagi penulis.
7. Kakak tercinta, Dhea Puspitasari, terimakasih atas dukungan dan waktu yang diluangkan untuk membantu adikmu ini.
8. Sahabat-sahabat sesama jurusan Manajemen, Amelya Suswanto Putri, Adelia Kusuma Wardhani, Syeni Avelia Eysha, Andi Rajadin Tanawaly, Anggiek Tribayunto, Stevanus Viki Narendra, Firmanda Tamayudha, dan Al Fauzan yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada waktu untuk berdiskusi saat penulis membutuhkan ide.
9. Ida Bagus Oka Ariana yang telah memberikan dukungan, do'a, dan semangat, serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar Manajemen – Alih Jenis angkatan 2014, terimakasih untuk semua inspirasi yang penulis dapatkan selama mengikuti proses pembelajaran bersama kalian.
11. Segenap Staf Departemen Manajemen dan Staf Administrasi Akademik yaitu Ibu Farida, Pak Didik, Pak Kris, dan Pak Mubin, Pak Budi, serta Ibu

Dra. Luluk Djatimiko S. selaku Kepala Sub. Bagian Akademik untuk seluruh motivasi dan bantuan kepada penulis, seluruh Staf Ruang Baca dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya yang telah membantu proses penyusunan skripsi.

12. Seluruh responden JNE Cabang Utama Surabaya yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya sebagai data penulisan skripsi ini, semoga diberi hidup yang sehat dan umur panjang yang barokah.

13. Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Hanya do'a yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekalian. Akhir kata, peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak perihal yang perlu dikaji agar dapat memberikan solusi-solusi yang lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

ABSTRAKSI

Dewasa ini, kepuasan konsumen menjadi perhatian khusus para pelaku bisnis, kualitas dari layanan maupun produk yang akan diberikan masuk dalam strategi utama para pelaku bisnis agar usaha mereka dapat bertahan dan memenangkan pasar. Ditambah dengan kesadaran konsumen akan kualitas layanan yang memuaskan, membuat suara dari konsumen (*voice of customer*) patut untuk dijadikan pertimbangan dalam setiap keputusan strategis perusahaan dalam kata lain kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen.

Perusahaan jasa ekspedisi merupakan sarana pelayanan pengiriman barang antar kota dan antar negara seharusnya turut berbenah khususnya dalam hal kualitas pelayanan terhadap para konsumen dalam hal ini adalah para pelanggan jasa, dengan layanan yang kurang memuaskan pelanggan dan buruknya kualitas layanan dapat menyebabkan pelanggan memilih pindah ke perusahaan jasa ekspedisi lain, selain itu akibat paling fatal dari kualitas pelayanan perusahaan jasa ekspedisi yang buruk akan berhubungan langsung dengan kepentingan akan dokumen atau barang pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan kualitas pelayanan perusahaan jasa ekspedisi JNE Cabang Utama Surabaya berdasarkan harapan pelanggan dan persepsi pelanggan serta mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan JNE Cabang Utama Surabaya dengan menggunakan *Fishbone Diagram* sehubungan dengan tingkat harapan pelanggan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual*. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang sedang menunggu untuk menjalani transaksi di JNE Cabang Utama Surabaya. Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan nilai *gap* rata-rata dari nilai harapan dan kenyataan dari variabel *Tangible* -0.57, *Reliability* -1.38, *Responsiveness* -1.25, *Assurance* -1.57, dan *Empathy* -1.48. Dari nilai *gap* ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh JNE Cabang Utama Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan dari para pelanggan. Karena itu dibutuhkan beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada variabel-variabel yang diprioritaskan yaitu *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; JNE Cabang Utama Surabaya; *Servqual*, *Fishbone*.

ABSTRACT

Currently, customer satisfaction has become one of the most important factors for stakeholder. Quality of the services delivered and the product provided are the main strategy to win the market. On the other hand, customer awareness on quality and service which drive customer preference become important consideration for company to generate strategic decisions.

Expedition service company is a means of delivery service between cities and between countries should contribute to clean up, especially in terms of service quality to the customer which in this case is customer service, with service that is less satisfying customers and poor quality of service can cause customers choose to move to a service company in another expedition, besides the most fatal consequence of the quality of service compare courier bad will be directly related to the interests of customers, documents or goods.

This study aims to determine the level of service quality gaps JNE courier company Main Branch Surabaya based on customer expectations and perceptions of customers and determine the proposed improvement of service quality JNE Main Branch Surabaya by using Fishbone Diagram of the level of customer expectations. The analysis in this study using Servqual. Respondents are customers who are waiting to undergo JNE Main Branch transactions in Surabaya. The variables examined in this study is variable tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The results showed an average gap value of the expected value and reality of variables Tangible -0.57, -1.38 Reliability, Responsiveness -1.25, -1.57 Assurance, and Empathy -1.48. Of the value of this gap indicates the quality of the services provided by the JNE Main Branch Surabaya yet fully meet the expectations of the customer. Because it takes several improvements that need to be done on a priority variables namely Reliability, Assurance, and Empathy.

Keyword: Service Quality; JNE Cabang Utama Surabaya; Servqual; Fishbone.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Konsep Kualitas Jasa.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.1.1.2 Pengertian Jasa	14
2.1.1.3 Karakteristik Jasa	15
2.1.1.4 Pengertian dan Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.2 Pengukuran Kualitas Jasa	24
2.1.2.1 Persepsi Pelanggan	24
2.1.2.2 Harapan Pelanggan.....	25
2.1.2.3 Perbaikan Kualitas.....	25

2.1.2.4	Pengukuran Kualitas Jasa (<i>Servqual</i>)	30
2.1.3	Diagram <i>Fishbone</i>	35
2.2	Penelitian Sebelumnya	39
2.3	Kerangka Berpikir	20
BAB 3	METODE PENELITIAN	43
3.1	Pendekatan Penelitian.....	43
3.2	Batasan Penelitian	43
3.3	Identifikasi Variabel	44
3.4	Definisi Operasional Variabel	44
3.5	Jenis dan Sumber Data	47
3.6	Prosedur Pengumpulan Sampel.....	48
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	49
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.8.1	Uji Validitas.....	50
3.8.2	Uji Reliabilitas	51
3.9	Teknik Analisis.....	51
3.10	Tahapan Penelitian	52
BAB 4	PEMBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1	Sejarah Berdirinya JNE	54
4.1.2	Visi dan Misi JNE	56
4.1.3	Lokasi JNE Cabang Utama Surabaya.....	56
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	57
4.2.1	Data Responden.....	57
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.3.1	Uji Validitas.....	62
4.3.2	Uji Reliabilitas	66
4.4	Perhitungan <i>Servqual</i>	67
4.4.1	Perhitungan Nilai Harapan Kualitas Pelayanan.....	67

4.4.2	Perhitungan Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan	68
4.4.3	Perhitungan Kesenjangan Nilai Layanan	70
4.5	Pembahasan	73
4.5.1	Analisis Perhitungan Kesenjangan Nilai Harapan.....	73
4.5.2	Analisis Perhitungan <i>Gap</i> Tiap Dimensi	74
4.5.2.1	Dimensi <i>Tangible</i> / Bukti Fisik	74
4.5.2.2	Dimensi <i>Reliability</i> / Kehandalan.....	75
4.5.2.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap	76
4.5.2.4	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan.....	77
4.5.2.5	Dimensi <i>Empathy</i> / Empati.....	78
4.6	Analisis Diagram <i>Fishbone</i>	80
4.7	Usulan Perbaikan Berdasarkan <i>Diagram Fishbone</i>	86
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	95
DAFTAR KEPUSTAKAAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas - Harapan.....	63
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas - Kenyataan	64
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan dan Kenyataan	66
Tabel 4.4 Nilai Harapan Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.5 Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 <i>Gap Score</i> Harapan - Kenyataan.....	71
Tabel 4.7 <i>Gap Score</i> Rata-rata Dimensi <i>Tangible</i>	74
Tabel 4.8 <i>Gap Score</i> Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i>	75
Tabel 4.9 <i>Gap Score</i> Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i>	76
Tabel 4.10 <i>Gap Score</i> Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i>	77
Tabel 4.11 <i>Gap Score</i> Rata-rata Dimensi <i>Empathy</i>	78
Tabel 4.12 <i>Gap Score</i> Rata-rata Seluruh Dimensi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Gap pada Servqual</i>	35
Gambar 2.2	Diagram <i>Fishbone</i>	39
Gambar 4.1	Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	57
Gambar 4.2	Data Berdasarkan Usia Responden	58
Gambar 4.3	Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	59
Gambar 4.4	Data Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	60
Gambar 4.5	Data Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	60
Gambar 4.6	Data Berdasarkan Penggunaan Pelayanan Jasa JNE	61
Gambar 4.7	Data Berdasarkan Pengenalan Jasa JNE	62
Gambar 4.8	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reliability</i>	82
Gambar 4.9	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Assurance</i>	84
Gambar 4.10	Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Empathy</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
Lampiran 2 Tabulansi Data
Lampiran 3 Surat Ijin / Riset di JNE Cabang Utama Surabaya

