

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN JASA MELALUI METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (Studi Kasus: Kantor Pos Gladak Solo)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**TRI JANUDIANTO**  
**NIM : D 600 090 009**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN JASA MELALUI  
METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(Studi Kasus: Kantor Pos Gladak Solo)**

Hari/Tanggal : Sabtu/12 Oktober 2013

Jam : 08.00 WIB

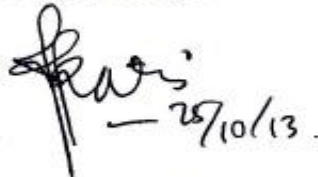
Disusun Oleh:

**TRI JANUDIANTO**

**D 600 090 009**

Mengesahkan:

**Pembimbing I**

Handwritten signature of Indah Pratiwi, dated 25/10/13.

**(Indah Pratiwi, ST. MT)**

**Pembimbing II**

Handwritten signature of Dr. Suranto.

**(Dr. Suranto, ST., MM)**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN JASA MELALUI METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal : Sabtu/12 Oktober 2013

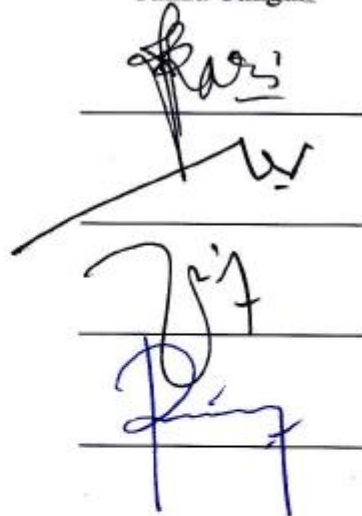
Jam : 08.00 WIB

Menyetujui:

Tim Penguji

1. Indah Pratiwi, ST, MT
2. Dr. Suranto, ST., MM
3. Muchammad Djunaidi, ST, MT
4. Ratnanto Fitriadi, ST, MT

Tanda Tangan



Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik  
  
(D. Agus Riyanto, MT.)

Ketua Jurusan Teknik Industri  
  
(Hafidh Munawir, ST, M.Eng.)

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Oktober 2013



Tri Janudianto

## MOTTO:

Sukses adalah meraih apa yang kita inginkan. Bahagia adalah menerima dan menyukai yang telah diraih. Bersyukur adalah menyisihkan yang dipunyai untuk membantu sesama.  
(Andrie Wongso)

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi.  
(Martin Vanbee)

Modal utama di dalam kehidupan adalah kejujuran, kepercayaan, dan kesetiaan.  
(Penulis)

Kesuksesan tidak diukur dari posisi seseorang tetapi dari kesulitan-kesulitan yang dihadapi ketika ingin meraih sukses.  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN

*Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:*

- 1. Bapak dan Ibu, dan Kakak-kakakku yang telah memberikan dukungan, do'a, semangat, serta kekuatan untuk dapat menjadi orang yang berhasil.*
- 2. Jurusan Teknik Industri UMS yang telah banyak memfasilitasi dan telah menjadi saksi perjuanganku dalam menimba ilmu di jenjang pendidikan Strata 1.*
- 3. Crazy JJ '09 yang telah banyak membantu, berjuang bersama, dan menemani perjalananku di dalam bangku perkuliahan.*
- 4. Pembaca yang budiman.*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillahirobil'alamin*, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul " ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN JASA MELALUI METODE *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* ". Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Agus Riyanto, MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng, selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Indah Pratiwi ST. MT dan Bapak Dr. Suranto, ST., MM, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan Tugas Akhir penulis.
4. Bapak Muchammad Djunaidi, ST, MT dan Bapak Ratnanto Fitriadi, ST, MT selaku Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis guna perbaikan yang lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama masa kuliah.

6. Pimpinan dan pegawai Kantor Pos Gladak Solo yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan banyak motivasi, dukungan, semangat, serta doa sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
8. Kakak-kakakku yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
9. Crazy TI '09 yang telah banyak membantu dan berjuang bersama selama mengais ilmu di bangku perkuliahan.
10. Semua pihak yang mengenal maupun dikenal oleh penulis yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Oktober 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR RUMUS .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	7

2.1.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2	Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2	Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2	Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	11
2.3	Jasa .....	12
2.3.1	Definisi Jasa.....	12
2.3.2	Karakteristik Jasa.....	12
2.3.3	Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.4	Kuesioner.....	16
2.4.1	Pengertian Kuesioner.....	16
2.4.2	Jenis Pertanyaan Dalam Kuesioner .....	16
2.5	Identifikasi Populasi dan Sampel .....	17
2.6	Teknik Pengambilan Sampel .....	17
2.7	Reliabilitas .....	18
2.8	Validitas.....	19
2.9	Metode <i>Service Quality</i> (ServQual) .....	20
2.9.1	Definisi <i>Service Quality</i> .....	20
2.9.2	Perbaikan Kualitas Jasa .....	26
2.9.3	Pengukuran <i>Service Quality</i> (ServQual).....	30
2.10	Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	32
2.11	Model Indeks Kepuasan Konsumen.....	33
2.12	Tinjauan Pustaka.....	37

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Obyek Penelitian .....	39
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.2.1	Data Primer .....	39
3.2.2	Data Sekunder .....	40
3.2.3	Studi Pustaka .....	40
3.3	Metode Pengolahan Data.....	41
3.3.1	Identifikasi Variabel Penelitian .....	41
3.3.2	Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	41
3.3.3	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	43
3.3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.3.5	Uji Validitas .....	44
3.3.6	Uji Reliabilitas.....	46
3.3.7	Pengukuran <i>Service Quality</i> .....	48
3.3.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	49
3.3.9	Analisis Hasil Pengolahan Data .....	49
3.3.10	Kesimpulan dan Saran.....	50
3.4	Kerangka Pemecahan Masalah.....	51

## **BAB IV ANALISIS HASIL PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data.....	52
4.2	Pengolahan Data .....	53
4.2.1	Uji Reliabilitas .....	53
4.2.2	Uji Validitas.....	53

4.2.3 <i>Service Quality Gap 5</i> .....	55
4.2.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	59
4.3 Analisis Hasil Pengolahan Data .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
(2.1) Koefisien <i>Alpha</i> atau <i>Alpha Cronbach</i> .....	19
(2.2) Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	20
(2.3) Menentukan <i>Mean Satisfaction Score</i> .....	34
(2.4) Menentukan <i>Mean Importance Score</i> .....	34
(2.5) Membuat <i>Weight Factor</i> .....	35
(2.6) Membuat <i>Weight Score</i> .....	35
(2.7) Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	35
(3.1) Menentukan Besar Sampel .....	44
(3.2) Uji Validitas .....	45
(3.3) Uji Reliabilitas .....	47
(3.4) Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	49

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model <i>ServQual</i> .....	30
Tabel 2.2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	36
Tabel 3.1 Kriteria Korelasi Koefisien Reliabilitas .....	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Data.....	56
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Pembobotan .....	59
Tabel 4.5 Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....	26
Gambar 2.2 Model Gap Yang Disempurnakan.....	27
Gambar 2.3 Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	32
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Awal dan Hasil Pengujian Reliabilitas dan Validitas
- Lampiran 3 Tabel r dan Tabel t
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi



## ABSTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan di sektor jasa, Kantor Pos harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan dan menjamin kepuasan bagi para pelanggannya. Guna memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Agar tingkat layanan yang berkualitas itu dapat tercapai dengan baik harus dapat mengetahui sudah sampai mana pelayanan yang telah diberikan dan pelayanan apa yang harus diberikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan kepuasan pelanggan dan mengetahui apa yang diinginkan pelanggan.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan kualitas layanan jasa terhadap kinerja layanan jasa yang diberikan Kantor Pos Gladak Solo melalui metode *service quality* dan *Customer Satisfaction Index*. Manfaat dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas layanan jasa di Kantor Pos Solo. Metode pengambilan data yang digunakan adalah melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Metode pengolahan data yang digunakan adalah melakukan uji reliabilitas dan uji validitas, melakukan perhitungan *service quality*, dan perhitungan *customer satisfaction index*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 22 variabel yang digunakan didalam penelitian adalah reliabel dan valid, sehingga mampu untuk digunakan dalam mengukur kualitas layanan jasa yang ada di Kantor Pos Solo. Berdasarkan hasil dari pengolahan data, nilai dari CSI yaitu sebesar 71% atau 0,71 dan jika dilihat dari kriteria masuk ke dalam kriteria “puas” karena berada pada range antara 0,66-0,80.

***Kata Kunci: Customer Satisfaction Index, Kualitas Layanan Jasa, dan Service Quality.***