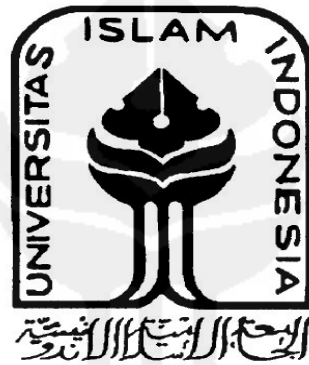


**ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE
DI WILAYAH SLEMAN, YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan unntuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Hashfi Madhan
Nomor Mahasiswa : 13311123
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Oktober 2017

Penulis,



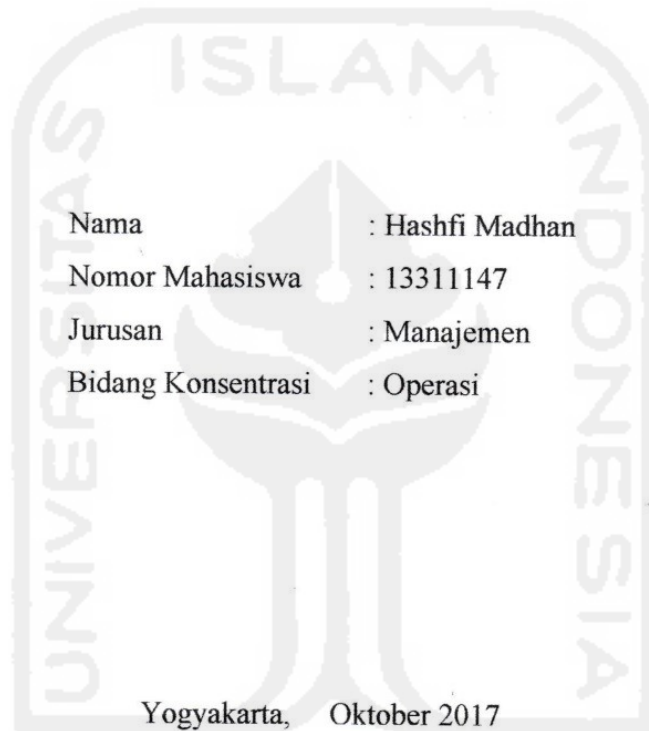
Hashfi Madhan

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**Analisis Tingkat Harapan Dan Kenyataan Terhadap Kualitas Layanan
Pengiriman Barang Pada JNE**

Di Wilayah Sleman, Yogyakarta



Nama : Hashfi Madhan

Nomor Mahasiswa : 13311147

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, Oktober 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zuhani Yamit', is written over a large, empty oval shape. The signature is written in a cursive style.

(Zuhani Yamit, Drs., M.Si.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PENGIRIMAN BARANG PADA JNE DI WILAYAH SLEMAN, YOGYAKARTA**

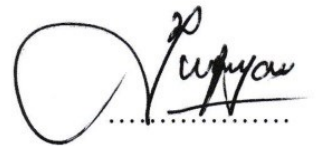
Disusun Oleh : **HASHFI MADHAN**

Nomor Mahasiswa : **13311123**

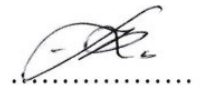
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 13 November 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

Abstrak

Penelitian ini mengambil judul “ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG PADA JNE DI WILAYAH SLEMAN, YOGYAKARTA”. Tujuan dalam penelitian ini adalah Mengetahui dan menganalisis tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta, Mengetahui dan menganalisis kenyataan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta dan Mengetahui faktor apa saja yang akan memengaruhi kualitas pelayanan pada jasa pengiriman barang JNE di Wilayah Sleman, Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen JNE Wilayah Sleman. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh konsumen JNE Wilayah Sleman. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *servqual* dan *Importance and Performance Analysis*

Hasil penelitian ini adalah Tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah sebesar 3,83. Nilai tersebut dalam kategori tinggi yang dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan JNE adalah dalam kondisi tinggi. Tingkat kenyataan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima pelayanan jasa JNE Wilayah Sleman Yogyakarta adalah puas karena *hasil analisis servqual di atas, dapat diketahui sebagian besar dimensi kualitas pelayanan dalam kondisi positif atau sudah memenuhi harapan konsumen. Secara keseluruhan, nilai Gap skor lima dimensi adalah 0,46, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Hasil analisis IPA, Secara keseluruhan, nilai IPA lima dimensi adalah 112,01%, yang menunjukkan bahwa, kualitas keseluruhan layanan yang disediakan oleh perusahaan sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki adalah indikator dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai gap negatif yaitu indikator Karyawan mengutamakan kepentingan konsumen dan karyawan yang profesional dibidangnya.*

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Servqual*, dan *Importance and Performance Analysis*

Abstract

This research takes the title " ANALYSIS OF HOPE RATE AND REALITY TO QUALITY OF GOODS DELIVERY SERVICE ON JNE IN THE SLEMAN REGION, YOGYAKARTA". The purpose of this research is to know and analyze the level of consumer interest regarding service quality JNE Sleman Yogyakarta, Knowing and analyzing the reality felt by the consumer after receiving service JNE Sleman Yogyakarta and Knowing what factors will affect the quality of service delivery services JNE in Sleman District, Yogyakarta.

The population in this study is all consumers of JNE Sleman Region. The samples taken in this research are some customers representing all JNE Sleman Region consumers. Data analysis in this research using servqual method and Importance and Performance Analysis

The results of this study is the level of consumer expectations about service quality JNE Sleman Yogyakarta is 3.83. The value in the high category can be concluded that the level of consumer expectations regarding the quality of service JNE is in high condition. The level of reality felt by consumers after receiving service JNE Sleman Yogyakarta area is satisfied because the results servqual analysis above, can be known all dimensions of service quality in a positive condition or already meet consumer expectations. Overall, the value of the five-dimensional Gap score is 0.46, which indicates that, the overall quality of the service provided by the company has already caught customer expectations. The results of IPA analysis, Overall, five-dimensional IPA value is 112.01%, which indicates that, the overall quality of service provided by the company has already satisfied customer expectations. Factors that need to be improved are indicators of service quality dimensions that have negative gap values are indicators Employees prioritize the interests of consumers and employees who are professional in their field

Keyword : *Service Quality, servqual, and Importance and Performance Analysis*

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Harapan Dan Kenyataan Terhadap Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Di Wilayah Sleman, Yogyakarta”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di penuhi untuk mencapai gelar sarjana ekonomi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pengiriman Barang Pada JNE Di Wilayah Sleman, Yogyakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang pendidikan strata satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses pengerjakan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan dan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S-1 ini.
2. Bapak Nandang Sutrisno S.H., LL.M., M.Hum., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ibu Dr.Dra. Trias Setiawati M.Si. selaku dosen wali.

6. Bapak Zulian Yamit, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, bimbingan serta pelayanannya.
8. Bapak Drs. Tri Basuki dan Ibu Drs. Nur Hasni Handayani yang telah menjadi orang tua yang selalu sabar dalam menghadapi semua keluh kesah penulis, serta telah memberikan semangat dan dukungan, kasih sayang, perhatian dan doa yang tiada batas bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih atas segala upaya yang telah dilakukan demi penulis.
9. Riza Nabila S.Keb yang telah menjadi kakak yang baik bagi penulis.
10. Kepada kakak sekaligus teman sekaligus sahabat yang baik, Mbak Yulia Ratna Anggraini S.Psi yang senantiasa ada untuk memberikan dukungan, melantunkan doa serta mengusahakan segala macam bantuan terkait penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman MTMA, Arsyad, Dessy, Herlislavic, Hilmy, Ipeh, Noval, Rilo, Ayuk dan Vinni. Jangan beridiri didepanku karena aku bukan pengikut yang baik, jangan berdiri di belakangku karena aku bukan pemimpin yang baik, berdirilah disampingku sebagai kawan. Tanpamu teman aku tak pernah berarti, tanpamu teman aku bukan siapa-siapa yang takkan jadi apa-apa, terimakasih untuk waktunya yang sangat berkesan, terimakasih karena sudah selalu ada dalam kondisi suka dan duka, terimakasih atas rasa kekeluargaan yang begitu besar meski tanpa ikatan darah. Jalinan persahabatan ini semoga Allah jaga hingga ke Surga.
12. Teman-teman dari SD, SMP, SMA hingga di perguruan tinggi yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas motivasi dan dukungan selama ini, senang bisa bertemu dan berbagi ilmu bersama kalian.

13. Teman-teman KKN unit 111, Junjung, Gentara, Azwar, Arno, Faiz, Mbak Jul, dan Alike. Terimakasih atas kerjasama canda dan tawa selama satu bulan tinggal bersama.
14. Kebanggaan dan kesayanganku PSS Sleman, if you give me 90 minutes, *i will give you a lifetime.*
15. Teman-teman ubyang-ubying ngalor ngidul ngetan ngulon yang tak kenal lelah untuk mengawal kebanggaan, Ijah, Hilmy, Rosid, Idot, Gana, Ion, Oncom dan Papang. Terimakasih telah menjadi teman setia untuk menemani dan mensupport kebanggan dimanapun dan kapanpun PSS berlaga. Takkan pernah lelah dan tak akan pernah menyerah, Sampai Kau Bisa!
16. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Mungkin hal ini karena terbatasnya pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang sifatnya memperbaiki. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Oktober 2017

Penulis

Hashfi Madhan

HALAMAN MOTTO

“Dan apabila kamu menghitung ni'mat Allah, nescaya kamu tidak akan dapat menghitungnya”

(Q.S. Ibrahim: 34)

“Dan janganlah kamu berputus asa daripada rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa daripada rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”

(Q.S. Yusuf: 87)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

“Apabila kamu bersyukur nescaya akan Aku tambahkan nikmat-Ku, dan apabila kamu kufur maka adzab-Ku sangat pedih”

(Q.S. Ibrahim:7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Bapak dan Ibu Tercinta (Drs. Tri Basuki & Dra. Nur Hasni Handayani)

Saudara-saudaraku tersayang

Bapak dan Ibu Dosen FE UII

Serta Teman dan Sahabat tercinta

