

ANALISIS KINERJA LAYANAN PADA PT XYZ DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

CHAIRUL NISYA PURI WULANDARI



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Layanan pada PT XYZ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Chairul Nisya Puri Wulandari
K1401221172

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

CHAIRUL NISYA PURI WULANDARI. Analisis Kinerja Layanan pada PT XYZ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Dibimbing oleh ASEP TARYANA.

Persaingan industri pelayaran yang semakin kompetitif mendorong perusahaan untuk menganalisis kinerja layanan secara berkala sebagai upaya mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan di PT XYZ pada tahun 2024 dan 2025, mengidentifikasi kesenjangan antarperiode, menentukan titik kritis layanan, dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data sekunder berupa hasil survei *Customer Satisfaction Index* (CSI). Karena metode perhitungan CSI berbeda antarperiode, data tahun 2024 direkalibrasi menggunakan pendekatan rata-rata sederhana agar dapat dibandingkan dengan data tahun 2025. Analisis dilakukan menggunakan CSI, analisis *gap*, dan analisis Pareto. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI tahun 2024 sebesar 4,02 dan tahun 2025 sebesar 4,17, yang keduanya berada pada kategori puas. Analisis Pareto mengidentifikasi empat atribut *vital few* yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu kesiapan armada, ketepatan waktu penerbitan *invoice*, negosiasi komersial dan tarif, serta *value for money*. Temuan ini menunjukkan perlunya perbaikan layanan yang lebih terfokus dan berbasis prioritas.

Kata kunci: analisis *gap*, analisis Pareto, indeks kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas layanan

ABSTRACT

CHAIRUL NISYA PURI WULANDARI. Analysis of Service Performance at PT XYZ in Improving Customer Satisfaction. Supervised by ASEP TARYANA.

The increasingly competitive shipping industry encourages companies to regularly analyze service performance as an effort to maintain customer satisfaction. This study aims to analyze customer satisfaction at PT XYZ in 2024 and 2025, identify inter-period gaps, determine critical service points, and formulate improvement recommendations. The study employed a descriptive quantitative approach using secondary data from the Customer Satisfaction Index (CSI) survey. Due to differences in CSI calculation methods between periods, the 2024 data were recalibrated using a simple average approach to ensure comparability with the 2025 data. The analysis was conducted using CSI, gap analysis, and Pareto analysis. The results showed that the CSI score increased from 4.02 in 2024 to 4.17 in 2025, both categorized as satisfied. Pareto analysis identified four vital few attributes requiring priority improvement: fleet readiness, invoice issuance timeliness, commercial negotiation and pricing, and value for money. These findings indicate the need for more focused and priority-based service improvement efforts.

Keywords: customer satisfaction, Customer Satisfaction Index, gap analysis, Pareto analysis, service quality



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber ;
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS KINERJA LAYANAN PADA PT XYZ DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

CHAIRUL NISYA PURI WULANDARI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.
- 2 Dr. Raden Trizaldi Prima Alamsyah, S.Agr., M.Agr.

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Layanan pada PT XYZ dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan

Nama : Chairul Nisya Puri Wulandari

NIM : K1401221172

Disetujui oleh

Pembimbing :

Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP. 197711262008122001

Tanggal Ujian:
01 Juli 2026

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Juli 2026 ini ialah kepuasan pelanggan, dengan judul “Analisis Kinerja Layanan pada PT XYZ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh dengan proses pembelajaran, tantangan, dan pengalaman berharga. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini tidak akan terselesaikan tanpa doa, bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu tercinta Sri Nuryati, Om Murdoto, Simbah Tumini, serta seluruh keluarga besar, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan kepercayaan tanpa henti. Cinta dan pengorbanan yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap proses yang dihadapi.
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. PT XYZ, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak Rachmat Kurniawan dan Ibu Meilani Putri atas bantuan, arahan, serta dukungan yang diberikan selama proses pengumpulan data hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Ari, Nayah, Syaharani, Rani, Nadia, Nasywa, Ashfa, dan Lady, yang telah menjadi teman seperjuangan di Sekolah Bisnis IPB University. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik penulis.
5. Diva, Tasya, dan Melin, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat meskipun terpisah oleh jarak. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi dalam setiap proses yang penulis lalui.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dunia akademik, maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bagi penulis, skripsi ini bukan sekadar syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini adalah bukti bahwa doa, kasih sayang, dan perjuangan seorang ibu mampu mengantarkan anaknya hingga berhasil berdiri di pintu gerbang sarjana.

Bogor, Juli 2026

Chairul Nisya Puri Wulandari

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Layanan	6
2.2 Dimensi Kualitas Layanan: Model SERVQUAL	6
2.3 Dimensi Kualitas Layanan dalam Penelitian	7
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	9
2.6 Analisis Gap	12
2.7 Analisis Pareto	12
2.8 Penelitian Terdahulu	13
2.9 Kerangka Pemikiran	15
III METODE	18
3.1 Lokasi dan Waktu Pengambilan Data	18
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.3 Jenis dan Pendekatan Penelitian	18
3.4 Populasi dan Sampel	18
3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6 Instrumen Penelitian	19
3.7 Variabel dan Indikator Penelitian	20
3.8 Teknik Analisis Data	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2 Karakteristik Responden	28
4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan	31
4.4 Analisis Gap Kepuasan Pelanggan Tahun 2024–2025	45
4.5 Analisis Pareto	49
4.6 Rekomendasi Perbaikan Layanan	52
V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
RIWAYAT HIDUP	63

DAFTAR TABEL

1.	Hasil survei kepuasan pelanggan 2024	3
2.	Perbandingan pendekatan <i>weighted</i> dan <i>unweighted</i> CSI	10
3.	Perbandingan penelitian terdahulu	13
4.	Skala Likert kuesioner	20
5.	Dimensi dan indikator penelitian	21
6.	Rentang Skor CSI	23
7.	Karakteristik responden pelanggan PT XYZ pada tahun 2024	29
8.	Karakteristik responden pada tahun 2025	30
9.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi kinerja operasional dan armada 2024	31
10.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi HSSE 2024	32
11.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi komersial 2024	33
12.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi komunikasi dan koordinasi 2024	35
13.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi <i>complaint handling</i> 2024	36
14.	Nilai CSI 2024 untuk seluruh dimensi menggunakan pendekatan <i>weighted average</i>	37
15.	Nilai CSI 2024 untuk seluruh dimensi menggunakan pendekatan <i>unweighted average</i>	38
16.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi kinerja operasional dan armada 2025	39
17.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi HSSE 2025	40
18.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi komersial 2025	41
19.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi komunikasi dan koordinasi 2025	43
20.	Rata-rata skor kinerja berdasarkan dimensi <i>complaint handling</i> 2025	44
21.	CSI 2025 berdasarkan keseluruhan dimensi	45
22.	Hasil analisis <i>gap</i> CSI tahun 2024–2025	46
23.	Lima atribut dengan nilai CSI terendah tahun 2024	47
24.	Lima atribut dengan nilai CSI terendah tahun 2025	47
25.	Perbandingan Ranking Atribut Kritis 2024–2025	48
26.	Hasil analisis Pareto atribut layanan PT XYZ tahun 2025	50

DAFTAR GAMBAR

1.	Kerangka pemikiran	17
2.	Hasil analisis Pareto	52