

TUGAS AKHIR
SKEMA SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM
INFORMASI LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE
EXPRESS DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



ANDREF GIGA KURNIAWAN

NIM: 185611005

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

**TUGAS AKHIR
SKEMA SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM
INFORMASI LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE
EXPRESS DENGAN METODE *IMPORTANCE*
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada

**Program Sarjana
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Teknologi Digital Indonesia**

**Disusun Oleh
ANDREF GIGA KURNIAWAN
NIM : 185611005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Informasi Layanan Jasa Pengiriman Barang JNE Express dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Nama : Andref Giga Kurniawan

NIM : 185611005

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2024/2025

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir

Yogyakarta, 18 Juni 2025

Dosen Pembimbing,


Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0502117203

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP SISTEM INFORMASI LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG JNE EXPRESS DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan diterima untuk
memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh

Gelar S.Kom

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Dewan Penguji

1. Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. (Ketua)

2. Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. (Sekretaris)

3. Emy Susanti, S.Kom., M.Cs. (Anggota)

NIDN

0015037802

0502117203

0003037901

Tandatangan

Orat

Edy

Emy

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi

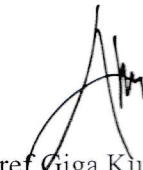
Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.

NIDN : 0511107301

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 10 Juli 2025



Andre Giga Kurniawan

NIM: 185611005

PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orangtuaku, Alm Rajiman Hadi dan Sukapti yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat.
3. Istriku Meylina Anggraeni dan anakku Mikayla Alnaira Thamina Andrega yang memberikan semangat dan dorongan untuk menyelesaikan studi.
4. Kakakku Reno Nugrahaning Widhi yang menjadi penyemangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan pendidikan.
5. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. yang membimbing saya dengan penuh kesabaran dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman-teman yang selalu ada dan mendampingi selama ini.
7. Almamaterku Universitas Teknologi Digital Indonesia.
8. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

PRAKATA

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang senantiasa melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan pelanggan terhadap Sistem Informasi Layanan Jasa Pengiriman Barang JNE Express dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer, Teknologi Informasi, Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Bambang Purnomosidi DP, S.E., Akt., S.Kom., M.MSI. selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
2. Deborah Kurniwati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem informasi.
3. Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng. dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Pimpinan dan pelanggan JNE Express Bibis yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
5. Kedua orangtuaku Alm Rajiman Hadi dan Sukapt, istriku Meylina Anggraeni dan anakku Mikayla Alnaira Thamina Andrega yang selalu memberi doa dan semangat.
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung dan tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Yogyakarta, 10 Juli 2025

Peneliti

Andref Giga Kurniawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SKEMA SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	vii
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Ruang Lingkup.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Dasar Teori.....	11
2.2.1. Definisi kepuasan pelanggan.....	11
2.2.2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	12
2.2.3. Pendekatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan	13
2.2.4. Pengukuran kepuasan pelanggan	14
2.2.5. Definisi pelayanan jasa pengiriman barang.....	15
2.2.6. Kualitas pelayanan	16
2.2.7. Pengertian sistem informasi	17
2.2.8. Komponen Sistem Informasi.....	17
2.2.9. Tujuan Sistem Informasi	18
2.2.10 Sistem Informasi dalam Layanan Pengiriman Barang.....	18
2.2.11 Pengertian <i>importance performance analysis</i> (IPA)	18
2.2.12 Tujuan <i>importance performance analysis</i>	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Bahan atau Data	23

3.1.1. Populasi	23
3.1.2. Sampel	23
3.2. Teknik Pengumpulan Data	24
3.2.1. Kuesioner.....	24
3.2.2. Studi kepustakaan	25
3.2.3. Wawancara	25
3.2.4. Studi dokumentasi.....	25
3.3. Defenisi Operasional	25
3.3.1. <i>Importance</i> (kepentingan).....	25
3.3.2. Performance (kinerja)	26
3.3.3. Dimensi <i>servqual</i>	26
3.4. Teknik Analisa Data.....	26
3.4.1. Uji validitas.....	27
3.4.2. Uji reliabilitas	27
3.4.3. Uji asumsi klasik.....	27
3.4.4. Uji parsial (Uji t).....	28
3.4.5. Analisis deskriptif	28
3.4.6. Analisis tingkat kesesuaian <i>important</i> dan <i>performance</i>	29
3.4.7. Analisis gap	30
3.4.8. Uji beda performance dan importance	30
3.4.9. Important performance analysis method (IPA).....	31
3.5. Prosedur dan Pengumpulan Data.....	32
3.5. Variabel.....	32
3.5.2Prosedur penelitian.....	32
3.5. Organisasi dan lokasi	33
3.5.4 Pengumpulan data	33
3.6. Analisis dan Rancangan Sistem.....	34
BAB IV	35
IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Implementasi Metode Importance Performance Analysis	35
4.1.1. Gambaran umum perusahaan.....	35
4.2. Pembahasan.....	36
4.2.1. Deskripsi data penelitian.....	36
4.2.2. Karakteristik responden	37
4.3. Uji Persyaratan Analisi.....	39
4.3.1. Uji validitas.....	39

4.3.2. Uji reliabilitas	40
4.4. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	40
4.4.1. Tingkat kesesuaian pelayanan dimensi bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	41
4.4.2. Tingkat kesesuaian pelayanan dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)	42
4.4.3. Tingkat kesesuaian pelayanan dimensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43
4.4.4. Tingkat kesesuaian pelayanan dimensi empati (<i>Empathy</i>).....	43
4.4.5. Tingkat kesesuaian pelayanan dimensi jaminan (<i>Assurance</i>).....	45
4.5. Analisis Gap Performance-Importance (Gap P-I).....	46
4.5.1. Gap P-I dimensi kehandalan (<i>Reliability</i>)	47
4.5.2. Gap P-I Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	48
4.5.3. Gap P-I dimensi empati (<i>Empathy</i>).....	49
4.5.4. Gap P-I dimensi jaminan (<i>Assurance</i>).....	50
4.6. Uji Normalitas	52
4.7. Uji Beda Performance dan Importance.....	53
4.8. Importance – Performance Analysis (IPA).....	54
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.9.1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi JNE Express Bibis dengan metode Importance Performance Analisis (IPA).....	58
4.9.2. Atribut sistem informasi yang dianggap penting oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi servqual	59
4.9.3. Usulan prioritas tindakan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi di JNE Express Bibis	60
BAB V	66
PENUTUP	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian sebelumnya	10
Tabel 3. 1 Penilaian tingkat kepuasan	25
Tabel 3. 2 Dimensi servqual harapan	26
Tabel 3. 3 Dimensi servqual kinerja.....	26
Tabel 3. 4 Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha	27
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	38
Tabel 4. 3 Hasil uji validitas dimensi servqual	39
Tabel 4. 4 Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai alpha	40
Tabel 4. 5 Hasil uji reliabilitas dimensi servqual.....	40
Tabel 4. 6 Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan dimensi bukti fisik (Tangibles)	41
Tabel 4. 7 Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan dimensi kehandalan (Reliability) ..	42
Tabel 4. 8 Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan dimensi daya tanggap (Responsiveness).....	43
Tabel 4. 9 Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan dimensi empati (Empathy).....	44
Tabel 4. 10 Perhitungan tingkat kesesuaian pelayanan dimensi jaminan (Assurance)	45
Tabel 4. 11 Rata-rata keseluruhan perhitungan tingkat kesesuaian kualitas pelayanan dari dimensi servqual	45
Tabel 4. 12 Dimensi bukti fisik (Tangible)	46
Tabel 4. 13 Dimensi kehandalan (Reliability)	47
Tabel 4. 14 Dimensi daya tanggap (Responsiveness).....	48
Tabel 4. 15 Dimensi empati (Empathy).....	49
Tabel 4. 16 Dimensi jaminan (Assurance)	50
Tabel 4. 17 Rata-rata keseluruhan gap performance-importance (Gap P-I).....	50
Tabel 4. 18 Hasil uji normalitas dimensi servqual.....	52
Tabel 4. 19 Uji beda Wilcoxon performance dan importance dimensi servqual.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambar Kartesius	20
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Presentase responden berdasarkan jenis kelamin	38
Gambar 4. 2 persentase Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Dimensi Servqual.....	64

INTISARI

Pesatnya pertumbuhan e-commerce mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan jasa pengiriman barang yang andal dan berkualitas. JNE Express sebagai salah satu perusahaan logistik ternama di Indonesia dituntut untuk menyediakan sistem informasi yang mampu memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap sistem informasi JNE Express Bibis serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online berbasis skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja sebesar 69%. Melalui pemetaan diagram kartesius, ditemukan tiga atribut yang berada di Kuadran A yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Uji beda dengan metode Wilcoxon menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara harapan dan kinerja sistem informasi. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan belum sepenuhnya puas terhadap layanan sistem informasi JNE Bibis, sehingga dibutuhkan evaluasi dan peningkatan pada beberapa dimensi pelayanan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi, JNE Express, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce has increased the demand for reliable and high-quality goods delivery services. As a prominent logistics company in Indonesia, JNE Express is expected to provide an information system that meets customer expectations.

This study aims to analyze customer satisfaction with the JNE Express Bibis information system and identify service attributes that need improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This research employed a quantitative approach involving 100 respondents selected through proportionate stratified random sampling. Data were collected using an online questionnaire based on a Likert scale.

The results showed an average conformity level between importance and performance of 69%. Based on the Cartesian diagram mapping, three attributes were found in Quadrant A, indicating high importance but low performance, and therefore must be prioritized for improvement. The Wilcoxon test revealed a significant difference between customer expectations and the actual performance of the information system. The study concludes that most customers are not fully satisfied with the current system, and several service dimensions require evaluation and enhancement.

Keywords: *Customer Satisfaction, Information System, JNE Express, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality*