

**ANALISA SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LAYANAN JASA EKSPEDISI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING* (SAW)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

RAUZAN AULIA HANAFI

11190244

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Prodi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri Jakarta

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas nikmatnya dan ridho-Nya, skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai.

Dengan ini akan Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua Saya telah membuatku berkembang, mendukungku, menyemangatiku, memberikan motivasi-motivasi yang terbaik dan selalu mendoakan kesuksesanku.
2. Ibu Erene Gernaria Sihombing ,M.Kom. selaku pembimbing skripsi yang selalu mendukung dan memberi arahan untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman sekelas kampus yang memberi semangat dan motivasi.

Tanpa mereka,

aku dan karya ini tidak adak pernah ada.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Rauzan Aulia Hanafi
Nim : 11190244
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul **“Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)”** adalah asli (Orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan ada atau pihak lain yang mengklaim bahwa skripsi yang telah buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 13 April 2023

Yang menyatakan,

Rauzan Aulia Hanafi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Rauzan Aulia Hanafi
Nim : 11190244
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)**”, beserta perangkat yang diperlukan apabila ada.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media, atau mem-format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 13 April
2023

Yang menyatakan,

Rauzan Aulia Hanafi

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rauzan Aulia Hanafi

NIM : 11190244

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : **“Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap**

Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode
***Simple Additive Weighting (SAW)*”**

Untuk dipertahankan pada periode I-2023 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Bekasi, 13 April 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Erene Gernaria Sihombing,M.Kom

DEWAN PENGUJI

Penguji I :

Penguji II :

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)**”” adalah hasil karya asli Rauzan Aulia Hanafi dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruh nya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau beringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini :

Nama : Rauzan Aulia Hanafi
Alamat : Jl. Balinda I Blok C No.101, Kebalen, Babelan, Bekasi
No. Telp : 081310309854
E-mail : hanafirauzan@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)**” dapat diselesaikan dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan program sarjana di Universitas Nusa Mandiri. Sebagai dokumen tertulis, dibuat dari hasil penelitian (eksperimen), pengamatan dan berbagai referensi yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan perjanjian ini tidak akan mudah tanpa saran dan dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dapat mengucapkan terima kasih sebagai berikut:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Erene Gernaria Sihombing, M. Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta kami yang telah melahirkan dan memberikan dukungan moral maupun spiritual.
9. Teman-teman di kelas 11.8A.11.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bekasi, 13 April 2023

Penulis,

Rauzan Aulia Hanafi



ABSTRAK

Rauzan Aulia Hanafi (11190244), Analisa Survey Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Jasa Ekspedisi Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa ekspedisi TIKI, JNE, dan J&T dengan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW). Metode SAW digunakan untuk mengatasi masalah analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa ekspedisi. Data survei kepuasan pelanggan diambil dari responden yang menggunakan ketiga layanan ekspedisi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa JNE lebih unggul dalam kriteria Promo dan Harga dibandingkan dengan J&T dan TIKI. Sementara itu, J&T unggul dalam kriteria Pelayanan. Dalam kriteria Lama Pengiriman, JNE mendapatkan nilai tertinggi, menunjukkan bahwa responden lebih puas dengan layanan pengiriman JNE. Berdasarkan metode SAW, layanan jasa ekspedisi dengan nilai tertinggi terhadap kepuasan pelanggan adalah JNE dengan perolehan nilai akhir 7,87, diikuti oleh J&T, dan TIKI dengan nilai akhir 6,64 sebagai layanan dengan tingkat kepuasan terendah. Selain itu, dari hasil survei, J&T adalah layanan ekspedisi yang paling sering digunakan oleh responden, sedangkan TIKI adalah yang paling jarang digunakan. Berdasarkan urutan peringkat SAW, JNE menduduki peringkat pertama, diikuti oleh J&T, dan TIKI sebagai peringkat ketiga dalam hal kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa ekspedisi. Penelitian ini memberikan informasi penting bagi perusahaan ekspedisi dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan memahami preferensi pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam industri jasa ekspedisi.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, layanan jasa ekspedisi, metode *Simple Additive Weighting* (SAW), responden, perusahaan ekspedisi

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Rauzan Aulia Hanafi (11190244), *Customer Satisfaction Survey Analysis of Expedition Services Using the Simple Additive Weighting (SAW) Method.*

This study aims to analyze customer satisfaction with TIKI, JNE, and J&T expedition services using the Simple Additive Weighting (SAW) method. The SAW method is used to solve the problem of customer satisfaction analysis of courier services. The customer satisfaction survey data was taken from respondents who used the three expedition services. The results of the study show that JNE is superior in Promo and Price criteria compared to J&T and TIKI. Meanwhile, J&T excels in service criteria. In the Delivery Time criterion, JNE gets the highest score, indicating that respondents are more satisfied with JNE's shipping services. Based on the SAW method, the expedition service with the highest score on customer satisfaction is JNE with a final score of 7.87, followed by J&T and TIKI with a final score of 6.64 as the service with the lowest level of satisfaction. In addition, from the survey results, J&T is the most frequently used expedition service by respondents, while TIKI is the least used. Based on the SAW ranking order, JNE ranks first, followed by J&T, and TIKI ranks third in terms of customer satisfaction with courier services. This research provides important information for shipping companies in improving their service quality and understanding customer preferences to increase customer satisfaction in the shipping service industry.

Keywords: *customer satisfaction, courier services, Simple Additive Weighting (SAW) method, respondents, shipping companies*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Lingkungan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, H. Nopriandi, N. Wandu Al Hafiz, I. Kuantan Singingi, T. K. Kuantan Jl Gatot Subroto, and T. Kuantan, "MENGUNAKAN FUZZY MULTIPLE ATTRIBUT DECISION MAKING (FMADM)".
- [2] R. Rizki Damanik and F. Grata, "PERANCANGAN APLIKASI PENYEDIA JASA PENGIRIMAN PAKET BERBASIS QR CODE," 2021.
- [3] A. Zikri and M. I. Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera."
- [4] E. S. Ningsih, F. S. Fatimah, R. J. Sarwadhamana, and E. Sulistyaningsih, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner Manajemen Talenta." [Online]. Available: <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
- [5] R. M. A. S. N. Hakim Z, "Sistem Pendukung Keputusan Kepuasan Pelanggan di Minimarket dengan menggunakan Metode SAW," vol. 8 No.2, no. JURNAL SISFOTEK GLOBAL, Sep. 2018.
- [6] R. Ristiana and Y. Jumaryadi, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Paket Wedding Organizer Menggunakan Metode SAW (Simple Additive Weighting)," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 10, no. 1, pp. 25–30, Jan. 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i1.946.
- [7] A. Wantoro, A. D. Wahyudi, and M. S. Lestari, "Implementasi Metode Simple Additive Weighting (SAW) untuk analisa kepuasan pasien terhadap layanan poli rawat jalan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin)," *JDMSI*, vol. 3, no. 2, pp. 36–41, 2022.
- [8] N. Oktaviani, N. Merlina, P. Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri Jl Damai No, W. Jati Barat, and J. Selatan, "Pemilihan Jasa Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW)," vol. 6, no. 4, 2018.
- [9] E. Pudjiarti *et al.*, "ANALISIS SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP E-COMMERCE DENGAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING," vol. 14, no. 2, pp. 286–300, 2021, [Online]. Available: <http://journal.stekom.ac.id/index.php/elkom>■page286
- [10] H. Al Jufri, "PERHITUNGAN MANUAL DENGAN MENGGUNAKAN METODA SAW (Simple Additive Weighting)," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, doi: 10.46306/sm.v2i1.
- [11] S. N. Amida and T. Kristiana, "Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Pegawai Dengan Menggunakan Metode Topsis," *JSAI*, vol. 2, no. 3, 2019, [Online]. Available: <http://www.jurnal.umb.ac.id/index.php/JSAI>

- [12] S. Pendukung Keputusan Pemilihan Jurusan Di Sma Muhammadiyah, K. Bengkulu Menggunakan Metode SAW, and E. Ranisa, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN JURUSAN DI SMA MUHAMMADIYAH 4 KOTA BENGKULU MENGGUNAKAN METODE SAW," *Jurnal Media Infotama*, vol. 18, no. 1, p. 23, 2022.
- [13] T. Yani Akhirina, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PEMILIHAN MITRA JASA PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW)."
- [14] Setiyaningsih W, "KONSEP SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN," Malang, Jul. 2015.



