

## INTISARI

Tujuan dari Tesis ini adalah untuk menguji sejauh mana kelima dimensi dan ke- 22 instrument SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam industri Kurir Ritel Di DKI Jakarta, yaitu PT Titipan Kilat.

Metode Pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang berisi kelima dimensi dan ke-22 instrumen SERVQUAL yang mengacu kepada lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy diberikan ke pada 200 pelanggan TIKI yang sedang melakukan transaksi di berbagai cabang TIKI di lima wilayah DKI Jakarta.

Dari data tersebut, kemudian di olah dengan SPSS version 11.5. Pertama-tama diuji dahulu tingkat reliabilitas dan validitasnya kemudian dilakukan uji analisa factor untuk mengenali dimensi-dimensi pokok atau keteraturan dari sebuah fenomena. Sehingga tujuan utama dari analisa faktor adalah untuk meringkas kandungan informasi variabel dalam jumlah besar. Hal ini memungkinkan industri yang berbeda akan memiliki hasil yang berbeda. Tujuan analisa faktor ini adalah untuk mengurangi beberapa butir dari 22 butir yang ada dan masuk kedalam faktor atau variable yang timbul dari analisa ini. Analisa Faktor ini digunakan dengan mengekstrasi variable yang ada dan memakai rotasi Varimax.

Berdasarkan analisa data yang telah dilakukan dengan Analisa Faktor, maka kesimpulan penelitian ini adalah: dari Analisa faktor maka dalam mengukur kualitas layanan pada PT Titipan Kilat di Jakarta dapat diukur dengan EMPAT

Dimensi dengan 22 butir masuk kedalam salah satu dari dimensi-dimensi tersebut. Empat dimensi dan instrument tersebut adalah Dimensi 1 :Terdiri atas butir 10, 11, 12, 13 ,14, 15, 16, dan 17. ke-8 butir ini pada awalnya untuk butir 10 – 13 masuk dalam dimensi *Responsiveness* dan butir ke – 14 sampai 17 masuk dalam dimensi *Assurance*, maka kita menemukan Dimensi baru yang merupakan gabungan dari *Responsiveness*, dan *Assurance*. Dimensi 2 Terdiri atas butir 5, 6, 7, 8 dan 9. ke-5 butir ini pada awalnya masuk dalam dimensi *Reliability*, maka kita akan tetap menamakan Dimensi ini dimensi *Reliability*. Dimensi 3 : Terdiri atas butir 18, 19, 20, 21 dan 22. ke-5 butir ini pada awalnya masuk dalam dimensi *Empathy*, maka kita akan tetap menamakan Dimensi ini dimensi *Empathy*. Dimensi 4 Terdiri atas butir 1, 2, 3 dan 4. ke-4 butir ini pada awalnya masuk dalam dimensi *Tangibles*, maka kita akan tetap menamakan Dimensi ini dimensi *Tangibles*.

Kata Kunci : Servqual, Faktor Analisis, Responsiveness.

## Abstract

The purpose of this thesis is to know how good this five dimensions and twenty-two items in the **SERVQUAL** method can be use to measure the service quality in the Courier Service Ritel industry, Especially in PT Titipan Kilat Jakarta.

The method of data collection was using primary data with servqual questionnaire. This questionnaire were asked to hundred customers arfter they\ were doing transaction in same **TIKI's** in all around Jakarta.

The data were runned using **SPSS 11.5** version, with factor Analysis and varimax method to reduces some dimensions and items that my be can not be use to measure service quality in courier service company.

Ther result from this data analysis, there are only four dimension that can be use to measure service quality in courier service company, PT Titipan Kilat Jakarta. There are: the first dimensions are the combination between **Responsiveness**, and **Assurance**. This dimension include items number : 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 and 17. The second dimension is the original reliability dimension, include item number 5, 6, 7, 8 and 9. The third dimension is the original empathy dimension that include item number 18, 19, 20, 21 and 22. And the last dimension is Tangibles which include item number 1, 2, 3 and 4.

Keyword : Servqual, Factor Analysis, Responsiveness.