



ANALISIS KUALITAS JASA *TRUCKING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD* PADA PERUSAHAAN LOGISTIK

Rania Ataina An'umillah¹⁾, Aditya Maharani²⁾, dan Yugowati Praharsi³⁾

¹⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³⁾Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: raniaataina@student.ppns.ac.id

Abstract

Shipping industry companies are required to continue to improve the quality of performance that will affect meeting customer needs. With the decline in trucking demand in 2022 and 2023 and not meeting the company's targets, this is possible due to complaints from customers, including delays, damage during delivery and not repeating orders. The purpose of this study was to determine the quality of service in companies related to company performance by comparing customer expectations and company performance. This study uses the Servqual method to determine the gap value. The QFD method to improve customer service quality based on improvement priorities. The results of the Servqual method analysis obtained results, 15 attributes with negative values and 3 attributes with positive values, the largest gap is in attribute (X14), which is responsive to customer needs with a gap value of -1.15, and the gap value attribute with the lowest gap is in (X15), which is always prioritizing customer interests with a gap value of 0.15. Priority improvements on attributes (X2) with attributes of clothing, (X9) with attributes of adding pricelists, (X12) able to handle complaints, (X13) good communication, (X14) responsive to customers, (X18) carriers have training. The results of improvement recommendations based on priority are providing pricelist information, providing data updates, providing training, providing solutions to needs, providing SOPs, evaluating criticism, providing communication training, providing uniforms, providing discounts.

Keywords: *Importance Analysis (IPA), Customer Satisfaction, Quality Function Deployment (QFD), Service Quality (Servqual), Trucking.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi industri jasa pengiriman barang yang saat ini merupakan salah satu industri yang mengalami pertumbuhan semakin cepat. Terutama pada bidang jasa merupakan salah satu sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang cepat di Indonesia. Menurut Wijaya (2018), mendefinisikan kualitas adalah ukuran sampai sejauh mana suatu profuk sesuai kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah

pemakaian. (Prananda dkk, 2019). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, Jika kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. (Priambodo dkk, 2022). Salah satu perusahaan industri jasa pengiriman barang adalah Perusahaan Logistik di Surabaya. Permintaan *trucking* barang perusahaan mengalami penurunan permintaan pada tahun 2022 dan 2023 dan belum mencapai target jumlah permintaan *trucking*. Selama bulan Januari Perusahaan mendapatkan 90 permintaan *trucking* barang dan pada bulan Desember mengalami penurunan permintaan *trucking* barang menjadi 70. Dan selama bulan Januari Perusahaan mendapatkan 60 permintaan *trucking* barang dan pada bulan Desember mengalami penurunan permintaan pengiriman barang menjadi 54. Dengan demikian perusahaan perlu menganalisa kualitas keinginan dan kepentingan dari pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) merupakan metode yang digunakan untuk menghitung gap serta mengukur kualitas pelayanan jasa. Metode ini bekerja dengan mengukur sepuluh dimensi pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Credibility, Courtesy, Security, Access, Communication, Understanding the Customer*. Dan kemudian melalui metode QFD (*Quality Function Deployment*) merupakan teknik keinginan konsumen yang sesungguhnya, dan merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. (Wijaya, 2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *metode Service Quality* (*Servqual*), *Importance Performance Analysis* (IPA), *Quality Function Deployment* (QFD).

a. Service Quality (Servqual)

Perhitungan *service quality* dilakukan dengan mengetahui nilai gap antara persepsi dan ekspektasi pelanggan. Apabila nilai rentang gap positif berarti konsumen merasa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan dan apabila rentang gap

negatif maka konsumen merasa kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan. (Sirait & Thalib, 2020).

b. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai atribut dan kinerja suatu organisasi atau perusahaan, produk, dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar. (Wijaya, 2018).

Importance Performance Analysis (IPA) awalnya digunakan sebagai alat untuk mengembangkan strategi manajemen perusahaan.

- Kuadran I (A): Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Kuadran II (B): Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahkannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Kuadran III (C): Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- Kuadran IV (D): Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

c. *Quality Function Deployment (QFD)*

House of Quality (HOQ) merupakan alat yang digunakan dari proses *Quality Function Deployment (QFD)* yang menyajikan sebuah matriks perencanaan yang menghubungkan keinginan pelanggan sehingga mampu mengetahui bagaimana Perusahaan mampu melakukan respon teknis untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. Maka tahap selanjutnya yaitu pengolahan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* dengan *House of Quality (HOQ)*. Langkah awal untuk menggunakan metode ini, terdapat berbagai langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pembahasan berikut ini.

- a. Menentukan data *voice of customer* atau *customer needs*.
- b. Menentukan *data technical respons*.
- c. Pemberian nilai korelasi antara *customer needs* dengan *technical respons*.
- d. Pemberian hubungan korelasi anatara sesama *technical respons*.
- e. Pemberian nilai tingkat kepentingan.
- f. Pemberian nilai tingkat kepuasan.
- g. Menghitung *planning matriks*
- h. Menghitung *technical matriks*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Untuk menentukan dari atribut pertanyaan dalam kuesioner yang telah diisi oleh responden cukup valid, dengan membandingkan dengan nilai r tabel atau sama dengan r hitung $> r$ tabel. Dan berikut merupakan perhitungan Uji Validitas dari hasil yang didapatkan oleh pelanggan.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan

<i>Case Processing Summary</i>			
		N	%
<i>Cases</i>	<i>Valid</i>	33	100.0
	<i>Excluded^a</i>	0	.0
	<i>Total</i>	33	100.0

Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan Uji Reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana atribut pertanyaan pengukuran menghasilkan hasil yang konsisten.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	R Tabel	Kesimpulan
Persepsi Pelayanan Perusahaan	0.909	0.6	Reliabel
Harapan Pelanggan	0.838	0.6	Reliabel

Didapatkan hasil uji reliabilitas kuesioner persepsi dengan uji reliabilitas bagian kuesioner harapan pelanggan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan kriteria nilai adalah 0.6 dengan pengambilan keputusan *Cronbach Alpha* > 0.6 . Maka

dapat disimpulkan bahwa semua variabel keduanya yaitu persepsi pelayanan dan harapan pelanggan lebih besar daripada r tabel yaitu 0.6 yang diartikan bahwa hasil reliabel.

Analisis *Servqual*

Mengukur dan analisis ketidakpuasan pelanggan dapat dikatakan apabila *gap* semakin tinggi antara persepsi dan harapan dengan menghitung rata-rata setiap atribut. Analisis *service quality* dilakukan berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada para responden atau pelanggan di Perusahaan Logistik di Surabaya sebanyak 33 responden. Pada penelitian ini dengan analisis *service quality* untuk mengetahui *gap* dengan menentukan kesenjangan antara persepsi dan harapan yang terjadi di perusahaan.

$$\begin{aligned}
 \text{Gap} &= P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \\
 &= 3,64 - 4,48 \\
 &= -0,85
 \end{aligned}$$

Tabel 3. Tabel Perhitungan *Service Quality*

Dimensi	Kode	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap	Rangking
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	X1	Ketersediaan sarana komunikasi yang lengkap	3,64	4,48	-0,85	6
	X2	Para karyawan kantor berpakaian bersih dan rapih	3,94	4,70	-0,76	8
	X3	Ketersediaan jumlah Armada yang memadai, sehingga memenuhi pesanan pengiriman barang	4,39	4,76	-0,36	12
	X4	Ketersediaan lahan parkir yang cukup luas di perusahaan	3,58	4,39	-0,82	7
<i>Reliability</i> (Keandalan)	X5	Pelayanan ramah dan profesional dalam melayani calon konsumen	4,42	4,85	-0,42	9
	X6	Biaya pengiriman yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima	4,36	4,76	-0,39	11
	X7	Memastikan barang yang dikirim datang tepat waktu	4,42	4,76	-0,33	13
	X8	Kemampuan menjaga barang yang dikirim dalam keadaan utuh	4,45	4,88	-0,42	10
<i>Responsiv</i> <i>e</i> (Daya Tanggap)	X9	Menambahkan <i>pricelist</i> secara detail kepada customer	3,64	4,70	-1,06	4
	X10	Kecepatan karyawan dalam membalas email pelanggan	4,33	4,67	-0,33	14
	X11	Kemampuan mendengarkan ketika pelanggan meminta pelayanan	4,48	4,55	-0,06	15
	X12	Mampu mengatasi keluhan yang dihadapi pelanggan	3,67	4,70	-1,03	5

Dimensi	Kode	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap	Rangking	
	X14	Responsif terhadap kebutuhan pelanggan	3,67	4,82	-1,15	1	
	X15	Selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	4,58	4,42	0,15	18	
	Assurance (Jaminan)	X16	Jaminan ganti rugi oleh perusahaan terhadap kiriman yang hilang atau rusak	4,39	4,27	0,12	17
		X17	Petugas kurir menunjukkan sikap yang baik atau ramah	4,45	4,36	0,09	16
		X18	Pihak pengangkut memiliki <i>training</i> terlebih dahulu	3,73	4,85	-1,12	2

Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Metode selanjutnya yaitu mengetahui penilaian setiap atribut pelayanan dengan menggunakan metode *QFD* dan dapat mengetahui prioritas respon teknis yang akan dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.

Tabel 4. Data *Voice of Customer*

Kode	Matriks Kebutuhan Konsumen (<i>WHATS</i>)
X2	Para karyawan kantor berpakaian bersih dan rapih
X9	Menambahkan <i>pricelist</i> secara detail kepada customer
X12	Mampu mengatasi keluhan yang dihadapi pelanggan
X13	Komunikasi yang baik dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan
X14	Responsif terhadap kebutuhan pelanggan
X18	Pihak pengangkut memiliki <i>training</i> terlebih dahulu

Pada tahap selanjutnya yaitu mencari *technical response* atau bagian informasi tentang tanggapan terhadap masing-masing atribut kualitas matriks (*HOWS*) dari pemilik layanan yang dibuat berdasarkan bagian *customer needs*. Dengan hasil wawancara dari perusahaan pada setiap *technical response* yang akan diterapkan untuk memenuhi kebutuhan pada pelanggan dan dapat meningkatkan performa pelayanan pada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.

Tabel. 5 Respon Teknis

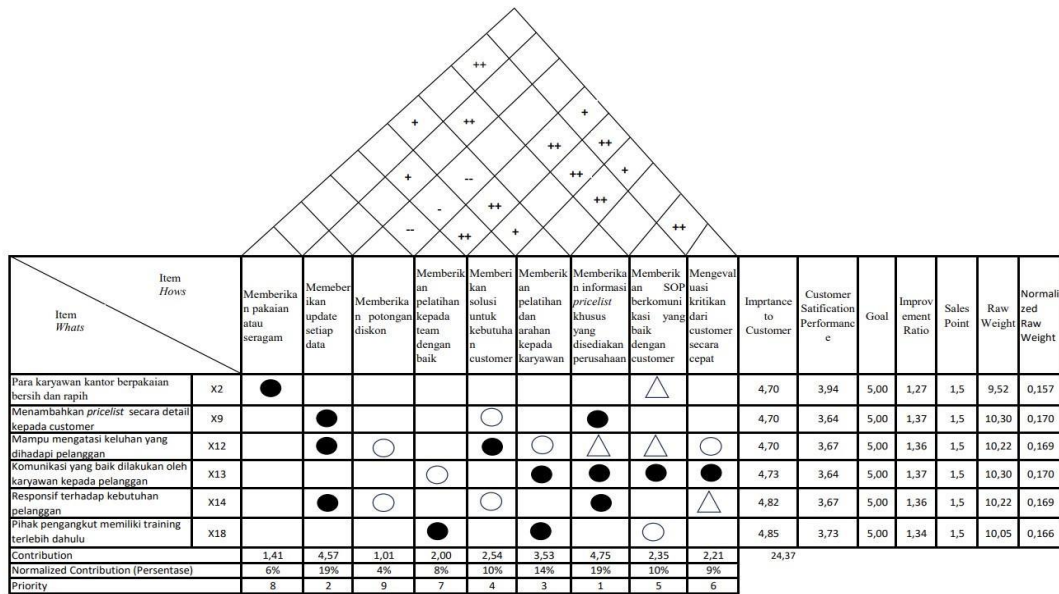
Kode	Technical Response (<i>HOWS</i>)
1	Memberikan pakaian atau seragam
2	Memberikan update setiap data
3	Memberikan solusi dan potongan diskon
4	Memberikan pelatihan kepada team dengan baik
5	Memberikan solusi untuk kebutuhan customer
6	Memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan
7	Memberikan informasi <i>pricelist</i> khusus yang disediakan perusahaan

8	Memberika SOP berkomunikasi yang baik dengan customer
9	Mengavaluasi kritikan dari customer secara cepat

Berdasarkan hasil wawancara terkait respon teknis terhadap perusahaan dapat dilihat diatas pada Tabel 5. Dimana hasil tersebut merupakan hasil dari wawancara dengan perusahaan. Langkah selanjutnya yaitu mennetukan *Relationship Matriks* dengan menghubungkan item *how* atau respon teknis dari perusahaan dengan item *what* atau *Voice of Customer*. Langkah terakhir yaitu, menentukan *technical matiks*, pada bagian ini menunjukkan perhitungan terkait hasil nilai dari setiap respon teknis, persentase kontribusi, dan juga prioritas setiap respon teknis dilihat dengan melihat hasil persentase terbesar hingga nilai persentase terkecil.

Tabel 6. Perhitungan *Technical Matriks*

Kode	Atribut	Contribution	Normalized Contribution (Percentage)	Prioritas
1	Memberikan pakaian atau seragam	1,41	6%	8
2	Memeberikan update setiap data	4,57	19%	2
3	Memberikan solusi dan potongan diskon	1,01	4%	9
4	Memberikan pelatihan kepada team dengan baik	2,00	8%	7
5	Memberikan solusi untuk kebutuhan customer	2,54	10%	4
6	Memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan	3,53	14%	3
7	Memberikan informasi <i>pricelist</i> khusus yang disediakan perusahaan	4,75	19%	1
8	Memberika SOP berkomunikasi yang baik dengan customer	2,35	10%	5
9	Mengavaluasi kritikan dari customer secara cepat	2,21	9%	6



Gambar 2. Hasil HOQ

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari 18 atribut terhadap *GAP* yang dapat dikatakan bahwa 15 atribut yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau memiliki nilai gap negatif, Hasil analisa metode *Servqual* didapatkan hasil, 15 atribut bernilai negatif dan 3 atribut bernilai positif, gap terbesar ada pada atribut (X14) yaitu responsif terhadap kebutuhan pelanggan dengan nilai gap -1,15, dan atribut nilai gap dengan kesenjangan terendah ada pada (X15) yaitu selalu mengutamakan kepentingan customer dengan nilai gap 0,15. Prioritas perbaikan pada atribut (X2) dengan atribut berpakaian, (X9) dengan atribut menambahkan *pricelist*, (X12) mampu mengatasi keluhan, (X13) komunikasi yang baik, (X14) responsif terhadap pelanggan, (X18) pengangkut memiliki *training*. Hasil rekomendasi perbaikan berdasarkan prioritas yaitu memberikan informasi *pricelist*, memberikan update data, memberikan pelatihan training, memberikan solusi kebutuhan, memberikan SOP, mengevaluasi kritikan, memberikan pelatihan komunikasi, memberikan seragam, memberikan potongan harga.



DAFTAR PUSTAKA

- Anhar, M dan S. U. Kalsum (2016). *Penerapan Metode Service Quality & Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Mahasiswa Politeknik Ketapang*. Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol.18, No.2, pp. 75-83.
- Deviyani, F. R., S. R. Rizalmi dan F. A. Pratikno (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edutor Balikpapan Dengan Service Quality Dan Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Teknologi Terapan, Vol.7, No.4, pp. 1213-1222.
- Juliandi A, Irfan, S. Manurung (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Umsu Press. Medan.
- Lubis, A, S. N, R, Andayani (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam*. Journal of Business Administration, Vol.1, No.2, pp. 232-243.
- Prananda, Y., D. R. Lucitasari dan M. S. A. Khannan (2019). *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Jurnal Optimasi Sistem Industri (OPSI), Vol.12, No.1, pp. 1-11.
- Priambodo, Y., R. Vikaliana dan I. N. Purnaya (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Waktu Jasa Freight Forwarding Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Semoga Sukses Logistik*. Jurnal Ikraith-Humaniora, Vol.6, No.1, pp. 57-66.
- Priyatno, D (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. ANDI. Yogyakarta.
- Sirait, S. S. dan F. Thalib (2020). *Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Di Kantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok Dengan Metode Servqual Dan QFD*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, Vol.25, No.1, pp. 82-96.
- Tjiptono, F (2019). *Pemasaran Jasa*. ANDI. Yogyakarta.
- Wijaya, T (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks. Jakarta.