

Available online at: <http://inventory.poltekatiptdg.ac.id/>

INVENTORY

Industrial Vocational E-Journal on Agroindustry

| ISSN Online 2723-1895 |



Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*

Ifa Saidatuningtyas ¹, Muhammad Alde Rizal ²

¹ Program Studi D4 Teknik Rekayasa Manufaktur, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16421, Indonesia

² Program Studi D3 Manajemen Logistik Industri Elektronika, Politeknik APP Jakarta Jl. Timbul No.34, Jakarta Selatan, 12630, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: March 04, 2024

Revised: June 15, 2024

Accepted: June 23, 2024

KEYWORDS

Importance Performance Analysis, Servqual, Warehouse

CORRESPONDENCE

Name: Ifa Saidatuningtyas

E-mail: ifa.saida@gmail.com

ABSTRACT

Service quality is crucial for companies in the service sector, directly impacting customer satisfaction. PT BLI, a company offering TPS warehouse rental services, is facing issues with a low influx of containers and customer complaints. This research aims to analyze the service quality at PT BLI's warehouse storage section using the Servqual method, which encompasses five quality dimensions and 24 attributes, followed by Importance Performance Analysis (IPA) to identify attributes that require immediate improvement. The Servqual analysis revealed that 10 attributes of PT BLI's service quality do not meet customer expectations. Through IPA, five attributes were identified as high-priority for improvement: the safety of goods in the warehouse (gap of -0.07), the informativeness of employee service regarding activity updates (gap of -0.14), the speed of employees in processing goods in and out of the LCL warehouse (gap of -0.34), the ability of employees to understand consumer needs (gap of -0.01), and the communication skills of employees in providing excellent service (gap of -0.32). Addressing these critical service quality gaps will help PT BLI enhance customer satisfaction, reduce complaints, and potentially increase the number of incoming containers, positively impacting the company's standing in the warehouse rental industry.

PENDAHULUAN

Saat ini, perusahaan mendapatkan tekanan besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas [1]. Tekanan besar tersebut menyebabkan perusahaan harus meminimasi adanya ketidakefektifan dan mengurangi jumlah kesalahan yang dilakukan agar mendapatkan dan mempertahankan konsumennya. Hal tersebut disebabkan karena, konsumen merupakan elemen kunci yang menggerakkan perekonomian perusahaan [1], [2], baik perusahaan yang bergerak di bidang industri barang ataupun jasa.

Industri jasa adalah industri yang menawarkan tindakan atau kegiatan kepada pihak lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [3]. Industri jasa memiliki fokus pada kualitas layanan jasa yang berfokus

kepada kepuasan konsumen. Layanan jasa merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri [4]. Kepuasan konsumen dan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan memberikan pengaruh besar terhadap perusahaan. Sehingga, kualitas layanan menjadi salah satu strategi yang paling penting dalam persaingan industri jasa. Kualitas layanan merupakan suatu tingkatan atas perbedaan antara perspektif konsumen yang bersifat pribadi [3] dalam menerima layanan yang diberikan perusahaan dan harapan yang dimiliki oleh pelanggan [3].

PT Berdikari Logistik Indonesia (PT BLI) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam industri jasa *logistic*, salah satunya adalah layanan jasa pengguna Gudang TPS. Dalam usaha bersaing dengan industri

sejenisnya, PT BLI perlu memperhatikan kepuasan pelanggan dalam kegiatan jasa pengguna Gudang TPS yang dikelola oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan atau *service quality* yang didapatkan

oleh pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan PT BLI mengalami permasalahan pada rendahnya jumlah *container (box)* yang masuk ke PT BLI seperti yang terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Data pengguna Gudang TPS PT Berdikari Logistik Indonesia

No	Bulan	Kapasitas Efektif Gudang (m ³)	Kapasitas Gudang Terpakai (m ³)	Kapasitas Gudang Kosong (m ³)	Presentase (%)
1.	Desember	3.752	2.319,16	1.432,84	61,8
2	Januari	3.752	1.330,62	2.421,38	35,4
3.	Februari	3.752	2.006,79	1.745,21	53,4
4.	Maret	3.752	1.884,04	1.867,96	50,2
5.	April	3.752	1.626,43	2.125,58	43,3
6.	Mei	3.752	1.288,24	2.463,76	34,3
Total			10.455,27	12.056,73	

Berdasarkan Tabel 1, PT BLI mengalami penurunan jumlah barang yang masuk ke gudang PT BLI. Faktor-faktor menurunnya tingkat pengguna Gudang TPS PT BLI salah satunya disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT BLI terutama di bagian penyimpanannya jasa Gudang.

Kualitas layanan jasa hanya dapat ditentukan oleh pelanggan dan terjadi ketika perusahaan memberikan jasa dengan spesifikasi yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen [4], [5] demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Upaya peningkatan layanan jasa harus fokus pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen sehingga menghasilkan strategi yang dapat memotong biaya [6]. Oleh karena itu, dibutuhkan analisis untuk mengetahui dan mengidentifikasi kriteria layanan yang paling penting bagi konsumen. Untuk mengetahui kriteria layanan yang dianggap penting bagi konsumen diperlukan sebuah metode yang dapat menilai dan memastikan kualitas layanan apakah sudah memenuhi atau melampaui harapan konsumen [7]. Dengan mengetahui kriteria layanan yang penting untuk konsumen, perusahaan dapat mengembangkan program pemasaran yang sukses untuk mencapai keunggulan dibandingkan perusahaan pesaing [6]. Untuk mengetahui kriteria layanan yang penting untuk konsumen terdapat beberapa metode, salah satu metode yang populer digunakan untuk mengetahui kriteria kualitas layanan (*service quality*) yang diharapkan konsumen adalah metode SERVQUAL [8].

SERVQUAL adalah salah satu metode yang populer digunakan untuk menentukan variabel kualitas layanan. SERVQUAL mengelompokkan kualitas layanan menjadi lima dimensi layanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) [4].

Lima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan konsumen untuk seluruh variabel layanan (*servqual score*) [9]. Dalam prakteknya, *Servqual* memiliki kelemahan asumsi dimana dengan memberikan perhatian yang lebih pada atribut layanan tertentu tidak selalu menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, jika atribut tersebut memang seharusnya dipenuhi (*must-be requirement*). Sebaliknya, kepuasan konsumen terkadang dapat sangat meningkat dengan hanya memberikan peningkatan kecil pelayanan tak terduga namun mengesankan [4]. Untuk melengkapi kelemahan tersebut, metode *Servqual* dapat diintegrasikan dengan beberapa metode lainnya seperti QFD, Kano, *Importance Performance Analysis* (IPA), dll.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan strategi yang dikemukakan oleh James Martina pada tahun 1977 sebagai alat grafis sederhana untuk mengembangkan strategi pemasaran yang efektif berdasarkan penilaian pentingnya dan kinerja setiap kriteria kualitas yang dinilai oleh konsumen [5], [6]. IPA merupakan strategi yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi perusahaan. IPA telah mendapatkan popularitas selama beberapa tahun terakhir karena kesederhanaannya, kemudahan penerapannya, dan nilai diagnostiknya [5]. IPA dapat menjelaskan kriteria yang dianggap penting dan tidak penting oleh konsumen (*customer importance*) [4]. Metode IPA dapat melengkapi keterbatasan metode *SERVQUAL* untuk mengklasifikasikan atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen. Adapun penelitian mengenai penilaian kriteria kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penelitian penilaian kriteria kualitas layanan

Object	Researcher	Methods					
		IPA	Servqual	Kano	QFD	Fuzzy	CSI
Beauty facilities	[10]	√	√				
Government services	[11]	√	√				
University	[12]	√	√				
	[13]	√					
Dry Port	[4]	√	√	√			
Tourist management	[14]	√					
	[3]		√				
	[15]	√					
Telehealth services	[16]	√	√				
Logistic services	[17]	√	√				
	[18]	√	√		√		
	[19]		√			√	
	[20]	√	√				
Service maintenance	[21]	√	√				
	[22], [23]		√				
Hotel	[9]	√	√				
Public transportation	[8]	√	√		√	√	
3PL Transportation and Logistic	[24]	√	√				
3PL Warehouse services	[25], [26]		√		√	√	
	[27]	√					√

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa banyak peneliti telah menggunakan metode *Servqual* pada berbagai objek kajian. Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa banyak peneliti yang menggabungkan metode *Servqual* dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan pengamatan dan studi literatur yang dilakukan (Tabel 2), penelitian penilaian kriteria kualitas layanan pada 3PL pada jasa penyewaan Gudang (3PL *warehouse services*) sendiri telah dilakukan sebelumnya yaitu [28] menggunakan *Fuzzy Servqual* dan Kano menggunakan 22 atribut. Selain itu ada penelitian [29] berfokus pada pelayanan Gudang pada kualitas layanan dan harga pada *cold storage warehouse* yang menyimpan hasil laut (hasil perikanan) menggunakan IPA dan CSI. Selain penelitian di atas, terdapat penelitian berkaitan dengan penyewaan Gudang yaitu [30] yang berfokus pada perancangan kebutuhan pelanggan berbasis *website*. Beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat dijadikan sebagai pedoman dalam merancang atribut *Servqual* yang sesuai dengan sistem kajian [31], dalam hal ini adalah PT BLI.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, belum ada penelitian yang meneliti pada 3PL *warehouse services* dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA. Oleh karenanya, penulis berkeinginan melakukan penelitian pengembangan atribut penilaian kriteria kualitas layanan

pada 3PL jasa penyewaan Gudang (3PL *warehouse services*) menggunakan metode *Servqual* dengan 24 atribut dan IPA. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan pandangan baru terkait kriteria-kriteria yang dianggap penting dalam bisnis 3PL penyewaan Gudang (3PL *warehouse services*) dan memberikan masukan kepada PT BLI untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut yang dianggap paling penting oleh konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan [32].

METODOLOGI

Servqual

Metode *Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, dimana gap tersebut merupakan perbedaan antara bagaimana persepsi pelanggan (*perceived service*) dan harapan pelanggan (*expected service*) terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan [20]. Metode *Servqual* meminta konsumen menilai menggunakan skala Likert dalam proses penilaian dari tingkat sangat tidak setuju sampai sangat setuju mengenai kinerja layanan yang diujikan. Hasil penilaian tersebut akan menunjukkan gap (kesenjangan) antara persepsi dari pelanggan dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan dari pelanggan yang seterusnya

dapat disebut dengan kualitas pelayanan. Adapun persamaan untuk menghitung kualitas layanan menggunakan persamaan sebagai berikut [33]:

$$S = P - E \quad \dots(1)$$

Keterangan:

P = Perceived service

E = Expected service

Dengan *S* adalah kualitas pelayanan (*quality of service*), *P* adalah kenyataan (*perceived service*) atau persepsi pelanggan, dan *E* adalah harapan konsumen pada jasa (*expected service*). Bagian paling penting dari penelitian penilaian kriteria kualitas layanan adalah menentukan atribut apa yang akan diukur. Atribut yang digunakan berperan penting dalam menentukan faktor-faktor yang akan dinilai oleh konsumen. Dalam penelitian *Servqual* digunakan lima dimensi kualitas jasa [4] yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adapun atribut penilaian kriteria kualitas yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 24 atribut.

DATA

Data yang digunakan merupakan data primer yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang sudah pernah menggunakan layanan jasa gudang TPS PT BLI. Responden yang ikut dalam pengisian kuesioner ini menggunakan teknik sampling dengan cara *convenience sampling* yang merupakan teknik sampel yang berasal dari pengumpulan data dari anggota populasi yang bersedia untuk memberikan informasi yang dibutuhkan [34]. Jumlah banyaknya sampel yang dihitung menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut [18], [35]:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \dots(2)$$

Dengan *n* adalah perkiraan jumlah sampel, *N* adalah perkiraan jumlah populasi pelanggan, dan *e* adalah toleransi *error* (%). Berdasarkan perhitungan yang

dilakukan dengan mempertimbangkan populasi konsumen (*N*) PT BLI dan tingkat toleransi *error* (*e*) sebesar 10%, jumlah perkiraan sampel yang dibutuhkan sebanyak 31 responden dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{45}{1 + 45(0.1)^2} = 31,03 \approx 31$$

Sebanyak 31 responden diberikan 24 atribut pertanyaan yang disusun berdasarkan kecocokan pelayanan ydan jasa yang diberikan oleh PT BLI. 24 atribut pada kuesioner tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi terkait penilaian kriteria kualitas layanan pada 3PL jasa penyewaan Gudang PT BLI. Selanjutnya data hasil kuesioner yang telah diisi oleh 31 responden tersebut dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas data.

Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Selain itu, uji validitas data dilakukan untuk mengetahui keakuratan kuesioner yang sudah disebar. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 5% dengan total responden 31 orang. Uji validitas yang dilakukan pada semua dimensi dan atribut kualitas yang dipakai menghasilkan nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* table (0,355) [36] sehingga data pada 24 atribut dinyatakan valid (sah) dan bisa dilanjutkan pada tahapan uji reliabilitas data.

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsistensi atau tidak jika pengukuran diulang. Uji reliabilitas data yang dilakukan menggunakan aplikasi program SPSS 20.0. Data dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari nilai *r* tabel yaitu 0.355. Adapun hasil perhitungan uji realibilitas yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas data persepsi (kenyataan) dan ekspektasi (harapan)

Reliability Statistics – Data Persepsi		Reliability Statistics – Data Ekspektasi	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.934	24	.907	24

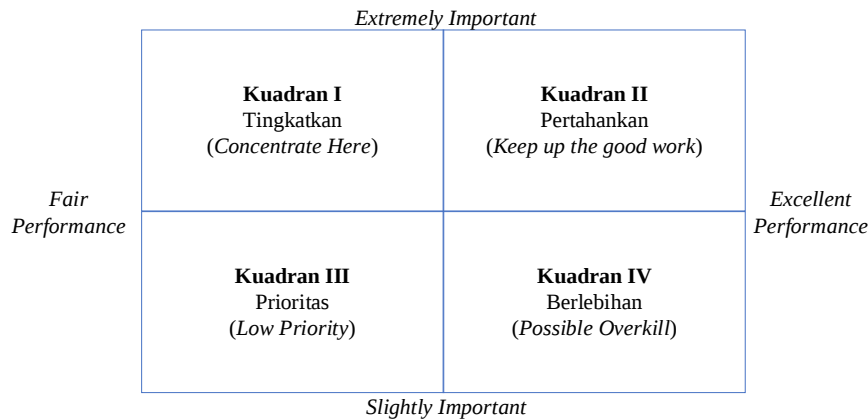
Nilai *Cronbach alpha* dikatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari nilai *r* tabel. Berdasarkan Tabel 3, nilai *Cronbach's Alpha* dari 24 atribut bernilai lebih besar dari nilai *r* tabel sebesar 0,355 sehingga data tersebut adalah reliabel atau dapat dipercaya dan konsisten [36]. sehingga penelitian yang dilakukan bisa dilanjutkan dengan penentuan *servqual* score.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA merupakan metode yang mengukur tingkat kepentingan pelanggan (*customer importance*). IPA digambarkan sebagai analisis kuadran untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut layanan yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut layanan tersebut. IPA akan membagi menjadi

empat kuadran [20] yang dibagi oleh dua garis yang merepresentasikan *importance* dan skala performa

(*performance scale*) dengan lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Empat kuadran dalam IPA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, didapatkan nilai *servqual* yang merupakan selisih antara nilai persepsi dan nilai ekspektasi konsumen perusahaan pengguna jasa PT BLI. Penilaian gap per atribut akan

memperlihatkan gap dari semua atribut terhadap kualitas layanan yang diberikan PT BLI.

Perhitungan Nilai *Servqual*

Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan 24 atribut didapatkan hasil nilai *Servqual* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Gap (Kesenjangan) per Atribut

	No.	Atribut	<i>P</i>	<i>E</i>	Gap $P - E$	$Q = \frac{P}{E}$	Ranking
Reliability	1	Perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	0,65	0,45	0,20	1,44	20
	2	Kualitas layanan yang diterima	0,66	0,35	0,31	1,88	23
	3	Perusahaan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah	0,66	0,47	0,19	1,4	19
	4	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat	0,53	0,46	0,07	1,15	14
	5	Karyawan dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik	0,58	0,58	0,00	1	11
Responsiveness	6	Karyawan bersikap ramah pada konsumen	0,8	0,65	0,15	1,23	18
	7	Konsumen mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai gudang LCL	0,81	0,55	0,26	1,47	21
	8	Kecepatan karyawan dalam pemrosesan <i>in out</i> barang di Gudang LCL	0,43	0,77	-0,34	0,55	1
	9	Karyawan selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan	0,64	0,54	0,10	1,18	16
	10	Karyawan menerapkan prosedur K3 di Gudang	0,69	0,55	0,14	1,25	17
	11	Karyawan terampil dalam menangani pelanggan	0,71	0,62	0,09	1,14	15
Assurance	12	Karyawan selalu bersikap sopan pada setiap pelanggan	0,73	0,67	0,06	1,08	13
	13	Antrian konsumen yang teratur	0,62	0,61	0,01	1,01	12
	14	Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami	0,53	0,65	-0,12	0,81	5

Empathy	15	Keamanan barang di Gudang, barang tidak mengalami kerusakan dan kehilangan	0,58	0,65	-0,07	0,89	6
	16	Kesediaan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen ketika ada perkembangan kegiatan (seperti barang masih <i>gate in</i> / sudah <i>stacking</i>)	0,58	0,72	-0,14	0,80	4
	17	Karyawan memahami kebutuhan konsumen	0,57	0,58	-0,01	0,98	10
	18	Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan	0,38	0,7	-0,32	0,54	3
	19	Karyawan selalu mengutamakan kepentingan pelanggan	0,77	0,49	0,28	1,57	22
	20	Gudang memiliki kondisi yang baik (keelektrikan berfungsi normal, rak dalam kondisi baik, pintu dalam kondisi baik)	0,41	0,44	-0,03	0,93	8
	21	Karyawan memakai APD	0,37	0,70	-0,33	0,52	2
	22	Penampilan karyawan menarik	0,77	0,46	0,31	1,67	24
	23	Tingkat kenyamanan ruang tunggu bagi konsumen	0,40	0,42	-0,02	0,95	9
	24	Kesesuaian biaya sewa dengan kualitas layanan yang diterima	0,59	0,65	-0,06	0,91	7
Tangible							

Berdasarkan Tabel 4 terdapat beberapa atribut yang belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas $Q \leq 1$ [9]. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5, terdapat 10 atribut yang dianggap belum memenuhi standar (harapan) dari konsumen pengguna jasa PT BLI diantaranya:

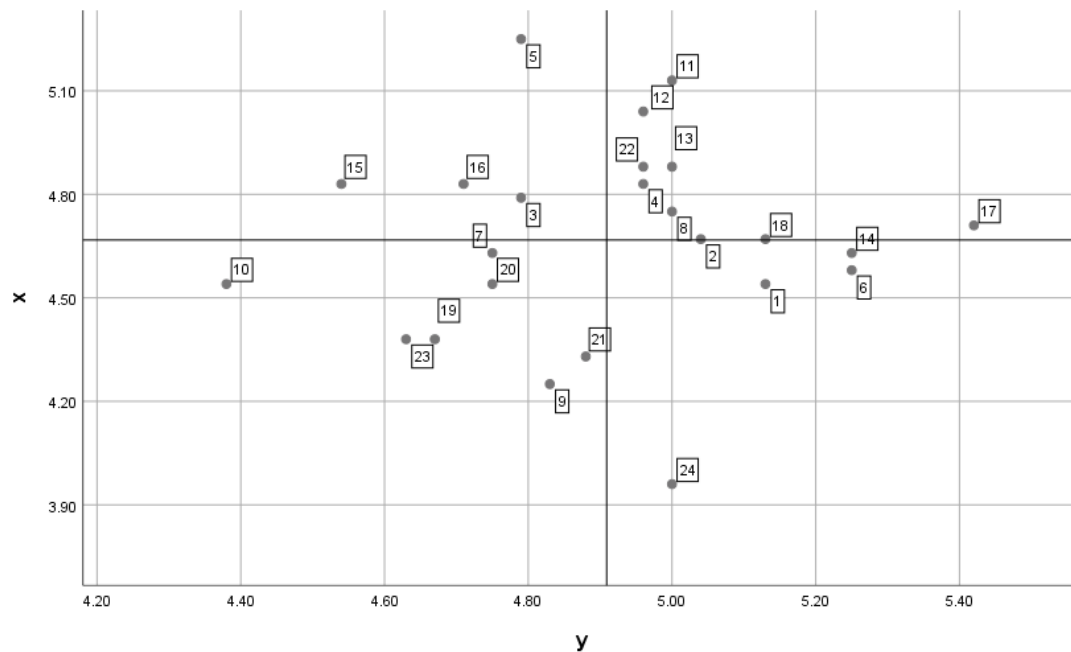
1. Kecepatan karyawan dalam pemrosesan in out barang di Gudang LCL (Atribut 8 = 0,55),
2. Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami (Atribut 14 = 0,81),
3. Keamanan barang di Gudang, barang tidak mengalami kerusakan dan kehilangan (Atribut 15 = 0,89),
4. Kesediaan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen ketika ada perkembangan kegiatan (seperti barang masih *gate in* / sudah *stacking*) (Atribut 16 = 0,80),
5. Karyawan memahami kebutuhan konsumen (Atribut 17 = 0,98),
6. Karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan (Atribut 18 = 0,54),
7. Gudang memiliki kondisi yang baik (keelektrikan berfungsi normal, rak dalam kondisi baik, pintu dalam kondisi baik)(Atribut 20 = 0,93),

8. Karyawan memakai APD (Atribut 21 = 0,52),
9. Tingkat kenyamanan ruang tunggu bagi konsumen (Atribut 23 = 0,95),
10. Kesesuaian biaya sewa dengan kualitas layanan yang diterima (Atribut 24 = 0,91)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT BLI belum memenuhi harapan pelanggan dapat dilihat tiga dari lima dimensi kualitas berdasarkan metode *Servqual*. Belum memenuhinya tiga dari lima dimensi kualitas menunjukkan kinerja layanan yang diberikan PT BLI masih kurang. Selanjutnya akan dilakukan analisis mengklasifikasikan atribut layanan yang dianggap penting oleh konsumen menggunakan IPA.

Perhitungan Nilai IPA

Pengolahan data menggunakan model IPA dilakukan untuk mengetahui posisi tiap atribut dari masing-masing dimensi dalam pelayanan yang diujikan. Analisis kuadran persepsi-harapan menggunakan diagram kartesius, sehingga diketahui letak kuadran keseluruhan. Berikut diagram kartesius dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan Konsep IPA

Berdasarkan Gambar 2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kuadran 1 yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepuasan rendah, terdapat 4 atribut didalamnya yaitu atribut 3, 5, 15, dan 16. Berdasarkan Tabel 3, titik 15 dan 16 masih belum memenuhi harapan konsumen. Titik 15 mewakili atribut Keamanan barang di Gudang, barang tidak mengalami kerusakan dan kehilangan dengan gap sebesar -0,07 dan kesesuaian 0,81. Titik 16 mewakili atribut kesediaan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen ketika ada perkembangan kegiatan (seperti barang masih *gate in*/sudah *stacking*) dengan kesesuaian sebesar 0,80 dan gap sebesar -0,14. Kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan yang rendah. Melihat tingginya tingkat kepentingannya, maka kedua atribut tersebut harus menjadi prioritas PT BLI.
- b. Kuadran 2, merupakan kuadran dimana tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan yang tinggi. Kuadran 2 ini diisi dengan titik 4, 8, 11, 12, 13, 17, 18, dan 22. Dari semua titik yang ada pada kuadran 2 terdapat tiga atribut yang masih tidak sesuai dengan harapan konsumen yaitu atribut 8, 17, dan 18. Titik 8 yang mewakili atribut 8 yaitu kecepatan karyawan dalam pemrosesan *in out* barang di Gudang LCL memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,55 dengan gap antara harapan dan kenyataan terbesar yaitu -0,34. Titik 17 mewakili atribut karyawan memahami kebutuhan konsumen dan memiliki nilai tingkat

kesesuaian sebesar 0,98 dengan gap sangat sedikit yaitu -0,01. Titik 18 dengan atribut karyawan dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada pelanggan dan memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,54 dengan gap sebesar -0,32. Sehingga dapat disimpulkan bahwa PT BLI harus memikirkan strategi untuk meningkatkan ketiga hal tersebut melihat ketiganya memiliki kepentingan yang tinggi dan kepuasan yang seharusnya tinggi.

- c. Kuadran 3 merupakan kuadran dimana memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang rendah. Atribut yang masuk dalam kategori kuadran 3 terdapat titik 7, 9, 10, 19, 20, 21, dan 23. Dari semua titik tersebut terdapat tiga atribut yang masih belum memenuhi harapan konsumen yaitu titik 20 dengan atribut Gudang memiliki kondisi yang baik (keelektrikan berfungsi normal, rak dalam kondisi baik, pintu dalam kondisi baik) dan memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,93 dan gap sebesar -0,03. Selain itu titik 21 dengan atribut Karyawan memakai APD dan memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,52 dan gap sebesar -0,33. Titik 23 mewakili atribut Tingkat kenyamanan ruang tunggu bagi konsumen memiliki gap sebesar -0,02 dengan kesesuaian sebesar 0,95. Ketiga atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sehingga ketiganya dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan oleh PT BLI.
- d. Kuadran 4 merupakan kuadran dimana memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kepuasan yang tinggi. Kuadran 4 ini diisi

4 titik atribut yaitu titik 1, 6, 14, dan 24. Dari keempat titik tersebut, terdapat dua titik yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen yaitu titik 14 dan 24. Titik 14 dengan atribut Karyawan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami dan memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,81 dan gap sebesar -0,12, dan titik 24 dengan atribut Kesesuaian biaya sewa dengan kualitas layanan yang diterima dan memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 0,91 dengan gap sebesar -0,06. Kedua atribut tersebut meskipun belum sesuai dengan harapan konsumen tetapi memiliki kepentingan yang rendah

Berdasarkan penjelasan kepentingan setiap atribut pada masing-masing kuadran menggunakan metode IPA, didapatkan prioritas utama yang harus diperbaiki pada layanan PT BLI adalah peningkatan keamanan barang di gudang sehingga barang tidak mengalami kerusakan ataupun kehilangan dan peningkatan kesediaan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen ketika ada perkembangan kegiatan (seperti barang masih *gate in/sudah stacking*).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan menggunakan metode Servqual dapat disimpulkan bahwa terdapat 10 atribut yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen PT BLI. Dari 10 atribut tersebut, berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat beberapa atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi sehingga menjadi prioritas yang harus diperbaiki oleh PT BLI diantaranya meningkatkan keamanan barang di Gudang, barang tidak mengalami kerusakan dan kehilangan; meningkatkan pelayanan karyawan sehingga lebih informatif dalam memberikan informasi kepada konsumen ketika ada perkembangan kegiatan (seperti barang masih *gate in/sudah stacking*); meningkatkan kecepatan karyawan dalam pemrosesan *in out* barang di Gudang LCL; meningkatkan pelayanan karyawan agar lebih memahami kebutuhan konsumen; dan meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan agar memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Sedangkan kelima atribut lainnya yang belum memenuhi harapan konsumen dapat menjadi pertimbangan berikutnya sebagai hal yang harus ditingkatkan oleh PT BLI karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan penambahan atribut pertanyaan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan PT BLI.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Smętkowska and B. Mrugalska, "Using Six Sigma DMAIC to Improve the Quality of the Production Process: A Case Study," *Procedia - Soc. Behav. Sci.*, vol. 238, pp. 590–596, 2018, doi: 10.1016/j.sbspro.2018.04.039.
- [2] K. Matzler, E. Sauerwein, and K. A. Heischmidt, "Importance-performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction," *Serv. Ind. J.*, vol. 23, no. 2, pp. 112–129, 2003, doi: 10.1080/02642060412331300912.
- [3] B. H. Imanuel and S. Tanoto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel," *Agora*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2019.
- [4] R. Puspitasari, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CIKARANG DRY PORT DENGAN METODE IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS DAN KANO ANALYSIS OF CIKARANG DRYPORT SERVICE QUALITY USING IMPORTANCE - Reni Puspitasari Puslitbang Perhubungan Darat dan Perkeretaapian Jl. Medan Merdeka Timur," *J. Penelit. Transp. Multimoda*, vol. 13, no. November 2014, pp. 121–134, 2015.
- [5] M. A. O'Neill and A. Palmer, "Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education," *Qual. Assur. Educ.*, vol. 12, no. 1, pp. 39–52, 2004, doi: 10.1108/09684880410517423.
- [6] J. Abalo, J. Varela, and V. Manzano, "Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings," *J. Bus. Res.*, vol. 60, no. 2, pp. 115–121, 2007, doi: 10.1016/j.jbusres.2006.10.009.
- [7] P. Mudie and A. Cottam, "Chapter 5 - Service quality," *Manag. Mark. Serv. (Second Ed.)*, pp. 81–108, 1999, [Online]. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780750635943500098>
- [8] R. Sukwadi, P. P. Josua, and H. Tannady, "Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-Ipa-Qfd Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir," *J. Muara Sains, Teknol. Kedokt. dan Ilmu Kesehat.*, vol. 5, no. 1, p. 181, 2021, doi: 10.24912/jmstik.v5i1.9628.
- [9] U. Cahyadi and I. A. Maulana, "Usulan Peningkatan Kualitas Layanan di Hotel X Menggunakan Metode Servqual dan IPA," *J. Kalibr.*, vol. 18, no. 2, pp. 37–41, 2021, doi: 10.33364/kalibrasi/v.18-2.729.
- [10] A. O. Akbar Nagara and A. Emaputra, "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop," *J. ReKayasa Ind.*, vol. 2, no. 2, pp. 97–104, 2020, doi: 10.37631/jri.v2i2.183.
- [11] S. Ardyani Nalendri, I. Aknuranda, and F. Pradana, "Pengembangan Sistem Survei DOI: <http://dx.doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186>

- Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 11, pp. 5173–5181, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>
- [12] L. R. Noer, U. Ciptomulyono, and I. Sudarso, “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt . Pos Indonesia Persero Kantor Wilayah Surabaya Selatan Dengan Metode Servqual , Metode Model Kano , Dan Quality Function Deployment (Qfd),” *Pros. Semin. Nas. Manaj. Teknol. XXI*, vol. 9161, pp. 1–9, 2014.
- [13] B. Phadermrod, R. M. Crowder, and G. B. Wills, “Importance-Performance Analysis based SWOT analysis,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 44, pp. 194–203, 2019, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2016.03.009.
- [14] I. Sever, “Importance-performance analysis: A valid management tool?,” *Tour. Manag.*, vol. 48, pp. 43–53, 2015, doi: 10.1016/j.tourman.2014.10.022.
- [15] I. Setiyanto, D. Wijayanto, B. A. Wibowo, and D. A. N. N. Dewi, “Important-performance analysis of marine tourism development in Karimunjawa Island,” *AACL Bioflux*, vol. 16, no. 6, pp. 2912–2922, 2023.
- [16] S. Y. Yin, K. K. Huang, J. I. Shieh, Y. H. Liu, and H. H. Wu, “Telehealth services evaluation: a combination of SERVQUAL model and importance-performance analysis,” *Qual. Quant.*, vol. 50, no. 2, pp. 751–766, 2016, doi: 10.1007/s11135-015-0174-4.
- [17] R. T. Y. Yanto and K. S. Kurniandono, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket dan Dokumen pada Pt . Satria Antarana Prima (SAP Express) Jakarta Timur Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–12, 2019.
- [18] R. Murgani and S. Hasibuan, “Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD,” *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 11, no. 2, pp. 229–242, 2022, doi: 10.26593/jrsi.v11i2.5253.229-242.
- [19] S. Quality, “DENGAN METODE SERVICE QUALITY (ERVQUAL) FUZZY DI PT . POS INDONESIA SIDOARJO Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN ” Veteran ” Jatim”.
- [20] A. Reza Nugraha, M. Dzikron, and Iyan Bachtiar, “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [21] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [22] H. Armaniah, A. S. Marthanti, and F. Yusuf, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Generasi Knapot,” *J. Prospek Pendidik. Ilmu Sos. dan Ekon.*, vol. 4, no. 1, pp. 11–23, 2022, doi: 10.30872/prospek.v4i1.1321.
- [23] C. Candrianto, R. Sardani, R. F. Lubis, and M. Zakaria, “Analisis Penyebab Kegagalan Mesin Wrapping Menggunakan Failure Mode And Effect Analysis di PT. X,” *Invent. Ind. Vocat. E-Journal Agroindustry*, vol. 2, no. 1, p. 33, 2021, doi: 10.52759/inventory.v2i1.58.
- [24] J. Marbun, “Analisis Kepuasan Pelanggan 3rd Party Terhadap Kualitas Jasa Logistik PT Cipta Krida Bahari (CKB Logistik) Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA),” vol. 1, no. 1, pp. 274–291, 2020, [Online]. Available: <https://repository.unugha.ac.id/503/1/AnalisisKepuasanPelanggan3rdPartyTerhadapKualitasJasaLogistikPTCiptaKridaBahari%28CKBLogistik%29DenganMenggunakanMetodeServqualdanImportancePerformanceAnalysis%28IPA%29.pdf>
- [25] I. Russo, B. Gaudenzi, I. Confen, and A. Borghesi, “Logistics Service Quality: Searching for New Drivers of 3PL Customers ’ Satisfaction,” pp. 383–387, doi: 10.1007/978-3-662-43871-8.
- [26] R. Sardani, D. Faradila, S. O. Viarani M, and E. Supriadi, “Pengendalian Kualitas Proses Pengemasan Gula Karung Menggunakan Metode Statistical Process Control (SPC),” *Invent. Ind. Vocat. E-Journal Agroindustry*, vol. 1, no. 1, p. 16, 2020, doi: 10.52759/inventory.v1i1.19.
- [27] S. N.M, C. F. N, B. R, and S. A.P, “A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry,” *Procedia CIRP*, vol. 30, pp. 433–438, 2015, doi: 10.1016/j.procir.2015.02.140.
- [28] D. Hajar, D. Satria, and P. Arifin, “Analisis Pengambilan Keputusan Pemilihan Perusahaan Penyedia 3PL Di Pekanbaru,” *J. Komput. Terap.*, vol. 1, no. 2, pp. 19–28, 2015, [Online]. Available: <http://jurnal.pcr.ac.id>
- [29] B. W. D. Nugroho, N. J. K. Jakti, M. A. N. Rochman, and A. J. Nugroho, “Analisis Pengendalian Kualitas Produk Gula Dan Biaya Kualitas Dalam Menunjang Efektivitas Produksi (Studi Kasus: PT Madu Baru Pg Madukismo),” *J. Teknol. dan Manaj. Ind. Terap.*, vol. 2, no. 2, pp. 72–81, 2023.
- [30] A. Y. Kha’irunisa, M. T. Rohayati, I. N. Kusmayanti, and S. S. Mpd, “Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Penyewaan Gudang Berbasis Website Inaventory

Menggunakan Pendekatan Integrasi Electronic Service Quality Dan Model Refined Kano,” *eProceedings Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 6813–6823, 2019, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/10982>

- [31] Y. Penilasari and J. Nugraha, “Penggunaan Servqual dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi di Kecamatan Gayungan Surabaya,” *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 15, no. 2, pp. 207–220, 2021, doi: 10.19184/jpe.v15i2.24624.
- [32] Sinollah and Masruro, “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen),” *J. Dialekt.*, vol. 4, no. 1, pp. 45–64, 2019.
- [33] M. Jazuli, D. Samanhudi, and Handoyo, “Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ,” *Juminten J. Manaj. Ind. dan Teknol.*, vol. 1, no. 1, pp. 67–75, 2020, [Online]. Available: url: <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- [34] D. T. Rawung, “Metode penarikan sampel,” *Pus. Pendidik. dan Pelatih. Badan Pus. Stat. RI*, p. 22, 2020, [Online]. Available: https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BA_2144.pdf
- [35] I. Sukoco and A. R. Fadillah, “The Analysis of Talent Management Strategy Using Organizational Competency Approach in Pt Pindad (Persero) Bandung City,” *AdBispreneur*, vol. 1, no. 1, 2016, doi: 10.24198/adbispreneur.v1i1.9101.
- [36] M. T. Y. Suari, N. L. W. S. Telagawathi, and N. N. Yulianthini, “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Produk Terhadap Keputusan Pembelian,” *Bisma J. Manaj.*, vol. 5, no. 21, pp. 26–33, 2023, doi: 10.24929/abhakte.v1i2.3053.