

ABSTRAK

PT J&T Express Karangsembung merupakan salah satu Hub dari J&T Express yang mana merupakan perusahaan jasa layanan logistik. PT J&T merupakan perusahaan yang menduduki peringkat pertama jika dibandingkan dengan layanan jasa yang serupa. Pada hub tersebut sempat mengalami peningkatan jumlah pelanggan pada awal tahun dan pada pertengahan hingga akhir tahun mengalami penurunan. Hal ini diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh hub tersebut sudah tidak relevan dengan kondisi saat ini. Penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan sangat erat terkait dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memberikan layanan yang memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan, bahkan melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat dengan mudah mencapai kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan terus menggunakan layanan perusahaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Jasa Ekspedisi terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Karangsembung. Dalam penelitian ini, lima variabel *independent* digunakan : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, satu variabel *dependent* digunakan yaitu kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan jasa, kepuasan pelanggan sangat penting karena menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi komponen kualitas pelayanan yang paling penting bagi pelanggan dan komponen yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan J&T Express menggunakan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *House Of Quality* (HOQ). Dalam penelitian ini, penggunaan metode *Servqual* bertujuan untuk mendapatkan nilai kesenjangan yang didapatkan dari selisih dari nilai kuesioner harapan pelanggan dan nilai kuesioner kenyataan pelanggan. Pada hasil tersebut menunjukkan apabila nilai kesenjangan yang didapat adalah positif, berarti perusahaan sudah mampu memenuhi harapan dari pelanggan. Namun apabila nilainya negatif, maka hal tersebut berarti bahwa perusahaan belum mampu memenuhi harapan dari pelanggan dan memerlukan perbaikan lebih lanjut dan *Importance Performance*

Analysis (IPA) mampu mengakomodir aspek yang kurang dari harapan pelanggan. Pembagian kuadran menjadi jawaban dari penilaian aspek kepentingan prioritas dalam melakukan perbaikan. Kuadran yang menjadi fokus penelitian adalah kuadran yang memiliki karakteristik belum memenuhi harapan pelanggan dengan ditandai oleh nilai harapan pelanggan tinggi di atas rata-rata namun nilai kenyataannya rendah di bawah rata-rata. Alasan memilih kuadran tersebut adalah pada kuadran tersebut berarti pelanggan memiliki harapan yang cukup tinggi sehingga di atas rata-rata namun kenyataannya masih rendah sehingga masih di bawah rata-rata, jika perbaikan tidak segera dilakukan maka pelanggan akan lebih kecewa karena telah memberikan nilai harapan yang tinggi.

Supaya perbaikan yang dilakukan dapat dipaparkan dengan baik, maka diperlukan perancangan *House of Quality* (HOQ). HOQ dapat memberikan berbagai informasi tentang kebutuhan dan keinginan konsumen. Di dalam HOQ membahas terlebih dahulu mengenai tingkat kepuasan dari tiap permasalahan yang ada, lalu target perbaikan yang akan dilakukan, dilanjutkan dengan *ratio* dari perbaikan yang akan dilakukan, nilai penjualan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, lalu diberikan bobot dengan cara menjumlahkan seluruh hal tersebut. Normalisasi bobot tersebut juga dilakukan agar dapat terlihat angka yang lebih normal dan memiliki skala perbandingan yang sama. Dari hasil tersebut dapat dijadikan pedoman untuk memberikan bobot dari hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis yang dibandingkan satu sama lain. Selanjutnya adalah menentukan arah dari perbaikan dengan mengisi baris *Direct of Improvement* dari tiap *karakteristik* teknis yang ada. Selanjutnya yang terakhir adalah menentukan hubungan antar perbaikan atau karakteristik teknis yang ada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 125 responden yang sudah berada di atas minimum jumlah responden dari penggunaan metode *servqual* yang berjumlah 100 responden, sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan kuesioner. Hasil dari penggunaan HOQ ialah urutan dari prioritas perbaikan yang didapatkan dari hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis. Perbaikan tersebut diharapkan dapat menjadi jawaban dari menurunnya jumlah pelanggan dari perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan