

**Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket dan Dokumen pada  
Pt. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur  
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*  
(Survey terhadap pelanggan *corporate* Pt. Satria Antaran Prima (SAP Express)  
Jakarta Timur)**

**Rachmat Tri Yuli Yanto, SE., MM  
Keke Septi Kurniandono**

**Email: [rachmatri@poltekpos.ac.id](mailto:rachmatri@poltekpos.ac.id) – Email: [kekesepti@gmail.com](mailto:kekesepti@gmail.com)**

Program Studi D3 Manajemen Bisnis  
Politeknik Pos Indonesia

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the quality of service delivery of packages and documents of PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) East Jakarta uses the Importance Performance Analysis (IPA) method. The difference between consumer expectations regarding the performance of the company and the consumer's assessment of actual performance provides a consumer perception of service quality. This difference occurs because of the gap between customer expectations and the service performance received by the gap exists as a result of not fulfilling the expectations of the customers. Data analysis in this study was carried out descriptively on the service quality of servqual dimensions and the value of Importance Performance Analysis (IPA). Servqual analysis is used to determine the gap between consumer expectations of the performance given by the company. Analysis of interests and performance (Importance Performance Analysis (IPA) is used to find out what service quality instruments are considered important by the customer and how perceived by the user to the services provided by PT Satria Antaran Prima (SAP Express) East Jakarta. The results of the delivery service quality research using the Importance Performance Analysis (IPA) method can be seen that the performance in this study has approached customer expectations or even exceeded customer expectations. The results of the Cartesius diagram show that there are 3 instruments contained in quadrant A still need improvement, namely: employees are able to serve customers quickly, there is no error in the delivery of goods and destination address, company follow-up of consumer complaints so the company must improve service quality in order to meet customer expectations.*

***Keywords:*** *Service quality, Customer satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA)*

**Bab I Pendahuluan  
Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan

beragam akibat keterbukaan pasar sehingga terjadi persaingan antar produsen untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan secara maksimal, tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Baik atau tidaknya sebuah pelayanan dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan dengan cara membandingkan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, salah satunya adalah untuk meningkatkan profit atau keuntungan. Untuk memperoleh keuntungan maka perusahaan terus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan dalam pengiriman barang agar terbentuk kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha yang mana telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan serta adanya dukungan yang optimal kepada pelanggan.

Saat ini pertumbuhan industri dalam bidang logistik sangat berkembang pesat, maka setiap perusahaan logistik berlomba untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam setiap prosesnya

terutama dalam hal pengiriman barang, kecepatan waktu dan ketepatan alamat pengiriman sangat dipertimbangkan. Bila proses pengiriman terlambat dan salah alamat pengiriman maka akan merugikan perusahaan.

Pada penelitian kualitas pelayanan ini menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (*IPA*). Pada metode *servqual* terdapat 5 dimensi kualitas jasa yang dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dari setiap atribut kebutuhan, diketahui bagaimana harapan dan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan, diketahui atribut yang harus menjadi perbaikan selanjutnya. Kemudian pada metode *Importance Performance Analysis* (*IPA*) yang merupakan model multi-attribute dan dapat digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama *IPA* sebagai alat mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing.

PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) telah dikenal sebagai perusahaan jasa yang bergerak di bidang logistik dan saat ini menjadi perusahaan yang maju dan sedang berkembang pesat dengan salah satu fasilitasnya adalah pengiriman kilat domestik dan internasional. Berdiri sejak Agustus 2014, SAP Express Courier melejit menjadi pemain jasa kurir dengan memiliki 45 jumlah cabang utama. Sedangkan cabang pembantunya mencapai 200 tersebar di kota madya. Jaringan bisnisnya sudah

berada di 34 provinsi dan 400 kabupaten dan memiliki 800 tenaga kurir yang tersebar di berbagai wilayah nusantara, serta memiliki 50 agen franchise di Jabodetabek. Pesatnya pertumbuhan SAP didukung oleh orang-orang yang berpengalaman bekerja di perusahaan jasa logistik ternama. Saat ini jumlah armadanya kian meningkat dengan memiliki 50 mobil. Jasa layanannya pun bermacam-macam, seperti city courier dan *domestics distribution*, layanan kargo udara dan laut, layanan angkutan darat, layanan pengiriman pengelola mailroom, layanan pengiriman internasional ekspres dan kargo. Serta untuk mendukung berbagai layanannya, SAP memiliki *warehouse management* yang berfungsi menangani penyimpanan dan pengiriman, serta dukungan program pelanggan dalam menjalani usaha.

Jenis pelayanan pengiriman yang diberikan PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) antara lain *Regular services, One Day Service (ODS), Same Day Service (SDS), Handcarry, serta Cash On Delivery (COD)*. Sebagai pihak yang melayani pengiriman barang, ketelitian dalam menginput data kargo dan dokumen sangat diperhitungkan. Namun proses input di PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) masih cenderung menggunakan metode manual, namun ada sebagian yang menggunakan barcode. Sehingga seringkali menimbulkan masalah akibat *human error* yang tidak disengaja tetapi akibatnya sangat fatal. Kesalahan tersebut antara lain adalah kesalahan dalam menginput data kode wilayah (TLC), kesalahan penyortiran, sehingga

terjadi return atau barang kembali karena suatu hal seperti alamat tidak lengkap, penerima tidak ada di tempat, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pelayanan pengiriman dan masalah yang timbul selama proses pengiriman, penulis ingin mengetahui lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Satria Antarana Prima dalam melakukan pengiriman paket dan dokumen yang dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Maka penulis tertarik untuk memilih judul dalam penelitian ini yaitu ***“Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket dan Dokumen pada PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) Jakarta Timur menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)”***

## **Rumusan Masalah**

Bagaimana kualitas pelayanan pengiriman paket dan dokumen yang diberikan oleh PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) dengan pendekatan *Importance Performance Analysis (IPA)* kepada pelanggannya?

## **Bab II Landasan Teori**

### **A. Landasan Teori**

#### **Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam (Lovelock, 1988) yang dikutip dalam (Tjiptono, 2014:268) kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan, dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yang

diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dalam salah satu studi mengenai *Servqual* oleh Parasuraman dkk (1998) yang dikutip dalam (Lupiyoadi, 2013:234) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam 4 perusahaan), disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *Servqual* sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan

(teknologi) serta penampilan pegawainya.

- b. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- e. Jaminan dan kepastian (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas

(*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

### **Importance Performance Analysis (IPA)**

Martilla dan James (Algifari, 2016:90) memperkenalkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang merupakan model *multi-attribute* dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat untuk mendiagnosis adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing, masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih, untuk tujuan tersebut, interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa yang ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai.

### **Bab III Metode Penelitian**

#### **A. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:59). Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan

menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini.

#### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian yang dilakukan berupa studi kasus dengan objek dalam penelitian ini adalah perusahaan yang menjalin kerjasama dan menggunakan jasa pengiriman PT. Satria Antarana Prima (SAP Express). Berdasarkan latar belakang yang dimiliki maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengiriman menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada PT. Satria Antarana Prima (SAP Express).

#### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat pada PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) Jakarta Timur yang beralamatkan di Jl. Komodor Udara Halim Perdana Kusuma no.28, Jakarta Timur 13650. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2018.

#### **D. Populasi dan Sampel**

1. Menurut (Sugiyono, 2012:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu perusahaan yang menjalin kerja sama dan menjadi pelanggan PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) yang berjumlah 15 perusahaan.
2. Menurut (Sugiyono, 2012:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang

dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan jumlah populasi untuk dijadikan sampel sebanyak 15 perusahaan.

#### **E. Jenis Data**

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang pertama diperoleh dari tangan pertama peneliti. Maka dalam penelitian ini data primernya merupakan kuesioner yang akan disebar kepada pelanggan dan data yang telah didapat untuk kemudian diolah menjadi sebuah informasi.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman PT. Satria Antarana Prima (SAP Express) Jakarta.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Noor, 2012) dalam (Noor J. , 2014:15)

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner menurut (Sugiyono, 2012:199) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas (Algifari, 2016:31) untuk data yang dihasilkan dari skala likert menggunakan statistika nonparametrik, yaitu uji korelasi *Kendal tau-b* atau dapat juga menggunakan uji korelasi *ranking*

*spearman*, karena pada pembahasan ini data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan skala Likert diasumsikan berskala ordinal. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Suatu instrument dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan kriteria instrument data telah valid jika koefisien korelasi *product moment*  $>0,30$ .

##### **2. Uji Reliabilitas**

Setelah melakukan uji validitas data penelitian, pengujian terhadap kualitas data penelitian dilanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas. Pengujian terhadap reliabilitas data penelitian dapat dilakukan dengan menghitung besarnya *Cronbach's Alpha*. Data penelitian dapat dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* minimal 0,8. Namun ada yang berpendapat bahwa *Cronbach's Alpha* minimal 0,6 sudah cukup untuk menyimpulkan bahwa data penelitian adalah reliabel. (Algifari, 2016:39).

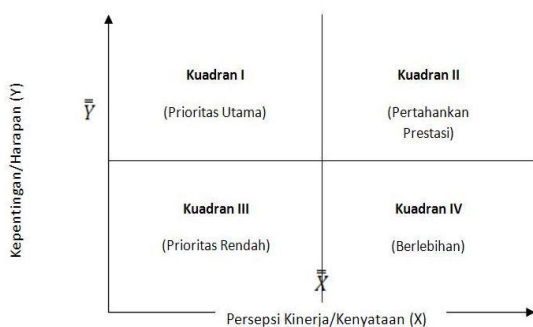
#### **3. Teknik Analisis Data**

##### **a. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

**b. Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dapat diketahui melalui diagram kartesius seperti berikut ini :



Gambar 3 Penjelasan Diagram Kartesius

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi instrument kualitas pelayanan PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut pelanggan. Instrument kualitas pelayanan dibuat dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran yaitu Prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y).

Sebelum menjabarkan ke dalam diagram kartesius, terlebih dahulu harus mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari masing-masing responden setiap instrument. Sumbu X diisi dari rata-rata tingkat kinerja

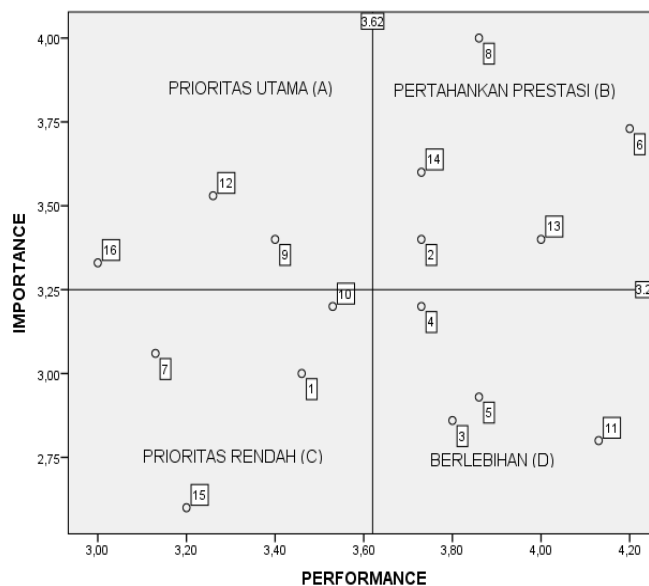
keseluruhan instrument, dan sumbu Y diisi dari rata-rata tingkat kepentingan keseluruhan instrument. Data tersebut kemudian dijabarkan dalam diagram kartesius, sehingga akan diketahui letak kuadran dari masing-masing instrument. Data nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 12**  
**Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja**

No	Pernyataan	Nilai rata-rata tingkat kinerja (Koordinat X)	Nilai rata-rata tingkat kepentingan (Koordinat Y)
1.	Gudang penyimpanan barang yang akan dikirim cukup luas	3,46	3
2.	Memiliki banyak armada transportasi untuk pengiriman	3,73	3,4
3.	Penampilan petugas kurir yang rapi dan professional	3,8	2,86
4.	Kelengkapan fasilitas pelayanan yang diberikan	3,73	3,2
5.	Kemampuan penyimpanan barang yang baik sebelum dikirim	3,86	2,93
6.	Ketepatan waktu pengiriman barang kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan	4,2	3,73
7.	Informasi tentang biaya pengiriman secara jelas	3,13	3,06
8.	Kemudahan informasi proses pengiriman barang	3,86	4
9.	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat	3,4	3,4
10.	Kesigapan customer service	3,53	3,2

	dalam menangani pelanggan		
11.	Jaminan keamanan barang dalam penyimpanan dan proses pengiriman	4,13	2,8
12.	Tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang dan alamat tujuan	3,26	3,53
13.	Packing paket dan dokumen baik	4	3,4
14.	Garansi pengiriman barang tidak cacat selama proses pengiriman	3,73	3,6
15.	Tersedianya layanan pengaduan 24 jam	3,2	2,6
16.	Tindak lanjut perusahaan dari keluhan konsumen	3	3,33
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,62</b>	<b>3,25</b>

Dari tabel diatas maka diperoleh sumbu X dan sumbu Y dan koordinat untuk setiap instrument, maka dibuatlah diagram kartesius tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance) menggunakan bantuan program SPSS. Berikut ini merupakan diagram kartesius kualitas pelayanan pengiriman PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur :



Gambar 5 Hasil Diagram Kartesius

## A. Hasil Pembahasan

**1. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA)** Diagram kartesius digunakan untuk melihat kedudukan 16 instrument kualitas pelayanan yang diperoleh berdasarkan kuesioner yaitu skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari pelanggan PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur. Pada gambar diatas terlihat bahwa letak instrument kualitas pelayanan yang dianalisis tersebar dalam 4 bagian yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), kuadran D (berlebihan). Berikut ini merupakan penjelasan dari diagram kartesius diatas:

### a. Kuadran A

Instrument yang berada dalam kuadran A menunjukkan instrument kualitas pelayanan yang memiliki



tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki tingkat kinerja yang dinilai rendah. Instrument ini perlu mendapatkan perhatian dan di prioritaskan oleh manajemen PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur karena keberadaan instrument ini dinilai sangat penting bagi pelanggan tetapi perusahaan belum dapat melaksanakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga tingkat kerjanya masih belum memuaskan. Instrument yang masuk dalam kuadran ini yaitu:

- (9) Karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat
- (12) Tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang dan alamat tujuan
- (16) Tindak lanjut perusahaan dari keluhan konsumen

Berdasarkan diagram kartesius, pelanggan beranggapan bahwa karyawan telah mampu melayani pelanggan dengan cepat, tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang dan alamat tujuan dan tindak lanjut perusahaan dari keluhan konsumen. Instrument ini merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan agar pada akhirnya kinerja yang telah dilaksanakan dapat sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

#### **b. Kuadran B**

Kuadran ini menunjukkan instrument kualitas pelayanan PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur yang harus dipertahankan atau ditingkatkan karena tingkat kinerja yang telah dilakukan telah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan. Instrument yang berada pada kuadran ini antara lain:

- (2) Memiliki banyak armada transportasi untuk pengiriman

- (6) Ketepatan waktu pengiriman barang kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan

- (8) Kemudahan informasi proses pengiriman barang

- (13) Packing paket dan dokumen baik

- (14) Garansi pengiriman barang tidak cacat selama proses pengiriman

Kelima instrument yang terdapat pada kuadran B walaupun kinerja yang telah dilaksanakan sudah tinggi dan harus dipertahankan prestasinya namun informasi ini sebenarnya belum cukup untuk menarik kesimpulan bahwa pelanggan telah puas. Upaya yang dapat dilakukan perusahaan antara lain terus menambah armada transportasi pengiriman agar pengiriman lebih mudah dan cepat, menepati janji waktu pengiriman (service level agreement), informasi mengenai pick up atau barang sudah dikirim dan sudah sampai dimana perlu lebih diinformasikan kepada pelanggan, inovasi packing untuk paket dan dokumen lebih baik, dan memberikan garansi apabila barang cacat dikarenakan proses pengiriman.

#### **c. Kuadran C**

Kuadran ini menunjukkan instrument kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah. Instrument kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan tidak terlalu mementingkan instrument ini karena prioritasnya rendah sehingga dianggap tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal. Instrumen yang terdapat dalam kuadran ini antara lain:

- (1) Gudang penyimpanan barang yang akan dikirim cukup luas

(7) Informasi tentang biaya pengiriman secara jelas

(10) Kesigapan customer service dalam menangani pelanggan

(15) Tersedianya layanan pengaduan 24 jam

Pada diagram kartesius dapat terlihat bahwa walaupun instrument yang berada pada kuadran ini kurang penting, namun instrument ini perlu tetap dicermati, dikontrol dan dievaluasi karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah-ubah sesuai dengan meningkatnya kebutuhan. Sehingga perusahaan dapat melakukan upaya-upaya perbaikan dimasa yang akan datang seperti menambah luas area gudang agar dapat memuat penyimpanan lebih banyak, menginformasikan biaya pengiriman sesuai dengan yang diminta pelanggan karena pelanggan biasanya tertarik akan potongan harga pengiriman, kesigapan customer service dalam menangani pelanggan harus diperbaiki dengan cara melakukan pelatihan pada karyawan agar melayani pelanggan dengan cekatan, layanan pengaduan 24 jam perlu diperbaiki agar pelanggan merasa didengarkan oleh perusahaan

#### d. **Kuadran D**

Kuadran ini menunjukkan instrument kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi pelaksanaannya tinggi atau berlebihan oleh perusahaan. Instrument yang masuk dalam kuadran ini antara lain:

(3) Penampilan petugas kurir yang rapi dan profesional

(4) Kelengkapan fasilitas pelayanan yang diberikan

(5) Kemampuan penyimpanan barang yang baik sebelum dikirim

(11) Jaminan keamanan barang dalam penyimpanan dan proses pengiriman

Dalam hal ini upaya yang harus dilakukan perusahaan antara lain tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja instrument yang termasuk, dalam kuadran ini seperti memberikan baju atau seragam untuk kurir yang bagus dan agar terlihat rapi serta pemberian pelatihan agar dapat menerapkan keramahan kepada pelanggan, dan menambah fasilitas pelayanan apabila dirasa dibutuhkan, melakukan penyimpanan barang yang baik sebelum dikirim agar tidak terjadi kerusakan, serta jaminan keamanan yang tetap harus diutamakan agar tidak terjadi hal-hal yang diinginkan.

## **Bab V Kesimpulan dan Saran**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai bagaimana penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dan apa saja strategi yang dilakukan dalam mengembangkan kualitas pelayanan di PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur maka dapat disimpulkan:

Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang dijabarkan dalam kuesioner menjadi 16 instrument yaitu *Tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) menunjukkan bahwa penilaian pelayanan yang diberikan oleh PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur sudah mendekati harapan pelanggan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas peneliti memberikan saran bagi PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur sebagai bahan pertimbangan perusahaan maupun pihak lainnya mengenai kualitas pelayanan. Berikut adalah saran yang diberikan:

PT. Satria Antaran Prima (SAP Express) Jakarta Timur harus segera memperbaiki kualitas pelayanan pengiriman yang penting menurut pelanggan namun kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan yang menjadi prioritas utama perusahaan untuk segera diperbaiki adalah karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat, tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman barang dan alamat tujuan, tindak lanjut perusahaan dari keluhan konsumen. Strategi yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan antara lain :

1. Karyawan mampu melayani pelanggan dengan cepat, strategi yang dapat digunakan adalah memberikan pelatihan dan pengarahan untuk karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan
2. Tidak terjadi kesalahan pengiriman barang dan alamat tujuan, strategi yang dapat digunakan adalah meminimalisir kesalahan pengiriman dimulai dari bagian penulisan alamat dan bagian sortir barang, dengan memberikan pengarahan kepada karyawan agar terlatih untuk lebih teliti karena jika salah pengiriman maka akan

merugikan perusahaan dan pelanggan.

3. Tindak lanjut perusahaan dari keluhan konsumen, strategi yang dapat digunakan adalah dengan banyak lebih memperhatikan pelanggan kedepannya, karena pelanggan suka mendengarkan keluhannya, dan sekaligus menjadi acuan bagi perusahaan agar meningkatkan kinerjanya.

## Daftar Pustaka

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Ardiani, R. (2014). *Mengukur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis (studi kasus pada Bengkel Daihatsu)*.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Johan Oscar Ong, e. a. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero). *J@TI Undip, Vol IX, No 1, Januari 2014*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayangsari, A. S. (2015). *Hearty Complaint Handling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan*

- Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Puspitasari, N. B. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta. *J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi.