



# TEKNOKRIDA

JURNAL FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KRISTEN KRIDA WACANA

## DAFTAR ISI DIVISI TEKNIK

- I. **PENERAPAN TEKNOLOGI LAN SWITCHING PADA JARINGAN KOMPUTER DI UKRIDA**  
(Edy Kristianto)
- II. **KINERJA PARALEL PENGURUTAN DATA MENGGUNAKAN METODE SHELL SORT DAN QUICKSORT**  
(E. Leonardi, Maria A. Kartawidjaja)
- III. **PEMODELAN SISTEM PEMANTAU PRODUKSI SECARA ON - LINE**  
(Harlianto Tanudjaja)
- IV. **KONTROL KONGESTI CERDAS UNTUK KELAS LAYANAN ABR PADA JARINGAN ABR**  
(Indri Neforawati, Hoga Saragih)
- V. **ALAT PENGHITUNG FLOAT GLASS BERBASIS MIKROKONTROLER**  
(Johansah Liman, Budi Harsono)
- VII. **TELECONVERSATION LIMITER**  
(Nani Djohan)
- VII. **PENERAPAN METODE SIX SIGMA UNTUK MENURUNKAN JUMLAH CACAT PADA DIVISI PAINTING DI PT RODA PRIMA LANCAR TANGERANG**  
(Meriastuti Ginting, Elisa Chandra)
- VIII. **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN METODE SERVQUAL DI PT X**  
(Wilson Kosasih, L. Laricha Salomon, Stevane Fathin)

ISSN 1412-5528





# TEKNOKRIDA

Vol. 9, No. 17, Mei-Agustus 2010

ISSN 1412-5528

## DAFTAR ISI

PENGANTAR REDAKSI	i
DAFTAR ISI	ii
PENERAPAN TEKNOLOGI LAN <i>SWITCHING</i> PADA JARINGAN KOMPUTER DI UKRIDA (Edy Kristianto)	1
KINERJA PARALEL PENGURUTAN DATA MENGGUNAKAN METODE <i>SHELL SORT</i> DAN <i>QUICKSORT</i> (E. Leonardi, Maria A. Kartawidjaja)	11
PEMODELAN SISTEM PEMANTAU PRODUKSI SECARA <i>ON-LINE</i> (Harlianto Tanudjaja)	20
KONTROL KONGESTI CERDAS UNTUK KELAS LAYANAN ABR PADA JARINGAN ABR (Indri Neforawati, Hoga Saragih)	31
ALAT PENGHITUNG <i>FLOAT GLASS</i> BERBASIS MIKROKONTROLER (Johansah Liman, Budi Harsono)	42
<i>TELECONVERSATION LIMITER</i> (Nani Djohan)	59
PENERAPAN METODE <i>SIX SIGMA</i> UNTUK MENURUNKAN JUMLAH CACAT PADA DIVISI <i>PAINTING</i> DI PT RODA PRIMA LANCAR TANGERANG (Diana Suzana Mandar)	65
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN METODE <i>SERVQUAL</i> DI PT X (Wilson Kosasih, L. Laricha Salomon, Steven Fathin)	81

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN METODE *SERVQUAL* DI PT X

Wilson Kosasih<sup>1</sup>, L. Laricha Salomon<sup>2</sup>, Stevane Fathin<sup>3</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara  
Jl. Letjen S. Parman No. 1 Jakarta Barat  
kosasih\_wilson@yahoo.com<sup>1</sup>

## *Abstract*

*PT X is a shipping company which have coverage area of domestic and international. Based on observation, interviews, and information gathering is known that the most important points in this company is customer satisfaction because satisfaction is the main thing that should not be ignored, which customer satisfaction is a strategic aspect of winning the competition and maintain the company's image in society. Research conducted by collecting data through interviews and questionnaires. The questionnaire used to measure employee performance and customer expectations of PT X with 5 gaps dimensions of Servqual. There are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Each attribute must pass the test of validity and reliability. Research questionnaire was divided into two parts, namely an expectation questionnaire and performance questionnaire. Overall quality of service PT X is not good with quite satisfied level of customer satisfaction.*

**Keywords:** *customer satisfaction, expectation, perception, servqual*

## 1. PENDAHULUAN

Laju perkembangan dunia dewasa ini sangat pesat di segala bidang, terutama dengan meningkatnya perkembangan teknologi dalam dunia industri. Dengan adanya laju perkembangan yang pesat tersebut menimbulkan persaingan yang ketat dalam usaha perebutan pangsa pasar. Komitmen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan merupakan syarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, terutama bisnis jasa.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan poin terpenting dalam menghadapi pesaing-pesaing yang bermunculan. Oleh karena itu, strategi yang mementingkan kepuasan pelanggan sangat diperlukan sehingga keuntungan atau *profit* dapat dicapai.

Secara tidak langsung dapat dilihat hubungan antara strategi pelayanan, kepuasan pelanggan, serta keuntungan atau *profit* bagi perusahaan. Strategi yang baik menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, sehingga dapat meningkatkan *profit* atau keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perumusan strategi perusahaan sebaiknya merupakan evaluasi dari pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan agar perusahaan dapat memperbaiki strategi pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu, serta memaksimalkan dampak

pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, PT X sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus dapat menyediakan pelayanan dengan kualitas yang terbaik didukung oleh strategi pelayanan sehingga diperoleh keuntungan atau *profit*.

Kepuasan pelanggan harus lebih diperhatikan karena sebagian besar pelanggan ingin melakukan transaksi dengan pelayanan yang terbaik. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, memuaskan pelanggan adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan pelanggan merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat.

### 1.1 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan, yaitu berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara serta pengumpulan informasi didapatkan bahwa PT X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana kepuasan pelanggan merupakan poin terpenting dalam menghadapi pesaing-pesaing yang bermunculan.

Dalam upaya untuk meminimasi ketidakpuasan pelanggan, perusahaan harus mencari strategi bagaimana cara agar perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dengan menitikberatkan pada keinginan dan kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan kepuasan pelanggan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan.

### 1.2 Batasan Masalah

Beberapa hal yang menjadi batasan masalah dalam penyusunan penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di PT X selama bulan Juli – Oktober 2009.
2. Penelitian berpusat pada aspek kepuasan pelanggan
3. Responden penelitian adalah pelanggan PT X.
4. Metode yang digunakan adalah metode *Servqual*, yang didasari oleh kemampuannya dalam menganalisis bagaimana persepsi dan harapan pelanggan serta penggunaannya yang dirancang khusus untuk industri jasa. Analisis dikhususkan hanya pada *gap 5* dimensi.
5. Pengolahan data kuisioner menggunakan *software* pengolahan data pada komputer.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dilakukan, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam *paper* ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan yang telah menggunakan jasa PT X?
2. Bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT X?
3. Bagaimana strategi pelayanan PT X selama ini dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan?
4. Bagaimana strategi pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan?

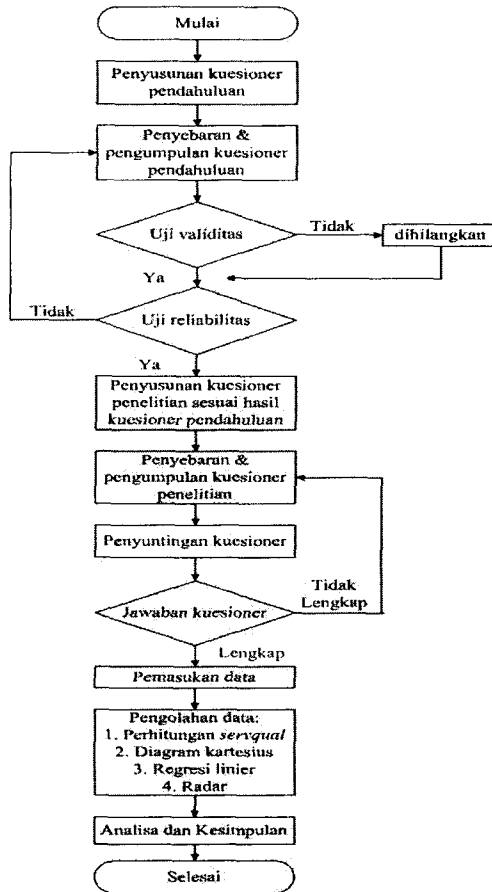
### 1.4 Tujuan Penelitian

Dengan melihat permasalahan yang ada pada PT X maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan yang telah menggunakan jasa PT X.
2. Mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT X.
3. Mengetahui strategi pelayanan PT X dalam kualitas pelayanan yang telah diberikan.
4. Mengetahui strategi pelayanan PT X dengan hasil evaluasi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan serta memberikan usulan, masukan, dan perbaikan

### 1.5 Metodologi Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data sekunder merupakan tahap awal pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Kemudian proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* pengolahan data pada komputer

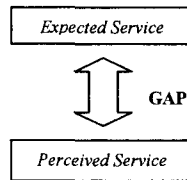


Gambar 1. Metodologi pengumpulan dan pengolahan data

## 2. LANDASAN TEORI

Model *service quality (servqual)* adalah sebuah model yang dapat dipergunakan untuk menentukan dan mengukur kualitas layanan jasa. Model yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry ini meskipun mendapat banyak kritik tetapi masih menjadi model yang banyak digunakan hingga saat ini. Model yang dinamakan *servqual* ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa [1].

Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Berikut ini adalah diagram kesenjangan yang dirasakan oleh pelanggan.



Gambar 2. Diagram kesenjangan

Model *Servqual* dikembangkan oleh Parasraman et.al, model ini terbagi dalam 2 bagian, yaitu [2], [3]:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.
2. Bagian persepsi yang memuat pertanyaan-pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap perusahaan dengan kategori tertentu.

### 3. KUISIONER PENELITIAN

Atribut-atribut yang terdapat pada kuisisioner penelitian disusun berdasarkan dimensi *servqual*. Atribut-atribut ini dipilih karena dapat mewakili dimensi-dimensi *servqual* tersebut. Atribut-atribut tersebut adalah: [4], [5]

#### 1. *Tangibles*

- a. Kondisi dan perlengkapan kapal sesuai regulasi terbaru dari pemerintah (tahun 2010 pemerintah akan memberlakukan kapal *double hull*/lambung ganda).
- b. Kondisi dan perlengkapan kapal yang baik (contoh: cat yang menutupi seluruh dek dan lambung kapal, kondisi pipa, pompa, jangkar, *winch*/motor pengikat tali depan dan belakang yang baik).
- c. Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi (contoh: pakaian formal dan memakai seragam bila diperlukan).
- d. Penampilan fasilitas fisik kapal yang sesuai dengan standar keselamatan dari persyaratan regulasi (sesuai standar kelayakan kapal, yaitu sekoci 2 buah, menggunakan alat navigasi, dan teknologi satelit).

#### 2. *Reliability*

- a. Melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal (contoh: pengangkutan kargo, pengiriman kontrak, tagihan).
- b. Dapat menenangkan pelanggan.
- c. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
- d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- e. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan (cermat).

#### 3. *Responsiveness*

- a. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
- b. Layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan.
- c. Kesiapan untuk membantu pelanggan.
- d. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.

#### 4. *Assurance*

- a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.
- b. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
- c. Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan.

#### 5. *Empathy*

- a. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.

- b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
- c. Karyawan yang memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.
- d. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. Jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan.

Hasil dari kuisioner pendahuluan adalah *valid* dan reliabel dengan nilai alpha 1,00 yang lebih besar dari 0,60.

#### 4. ANALISIS DIMENSI *SERVQUAL*

Diketahui hasil persamaan regresi linier sebagai berikut.

$$Y = 0.043 * \text{Tangibles} + 0.045 * \text{Reliability} + 0.042 * \text{Responsiveness} + 0.045 * \text{Assurance} + 0.045 * \text{Empathy} + 0.103$$

Tabel 1. Dimensi *Servqual*

No	Dimensi	Tingkat		Tingkat Rata-rata		SQ	Tingkat Kepuasan (persentase)
		Kinerja	Harapan	Kinerja	Harapan		
1	Tangibles	41.75	47.25	2.78	3.15	(0.37)	88.36
2	Reliability	51.2	54.2	3.41	3.61	(0.2)	94.46
3	Responsiveness	51.75	55	3.45	3.53	(0.08)	97.64
4	Assurance	49.75	49.75	3.32	3.32	0	100
5	Empathy	48.4	49	3.23	3.27	(0.04)	98.78
	Total	242.85	253.2	16.19	16.88	0.69	479.24
	Total Rata-rata	48.57	50.64	3.238	3.376	0.138	95.85

Kinerja PT X untuk atribut-atribut dalam dimensi *tangibles* mempunyai skor rata-rata 2.78 dengan atribut paling rendah yaitu kondisi dan perlengkapan kapal sesuai regulasi terbaru dari pemerintah (tahun 2010 pemerintah akan memberlakukan kapal *double hull*/lambung ganda). Harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.15 dengan atribut paling rendah adalah karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi dengan skor *Servqual* sebesar (0.37) yang berarti kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan dalam dimensi *tangibles* mempunyai skor sebesar 88.36% artinya pelanggan cukup puas dengan kinerja PT X.

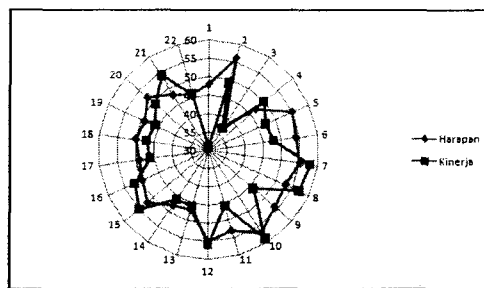
Untuk atribut-atribut dalam dimensi *reliability* terhadap kinerja PT X mempunyai skor rata-rata 3.41 dengan atribut terendah adalah menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan (cermat) sedangkan harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.61 dengan harapan dengan atribut terendah yaitu menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Skor *Servqual* dari dimensi *reliability* adalah 0.2 yang berarti kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pelanggan mempunyai skor sebesar 94.46% artinya pelayanan cukup memuaskan. Sedangkan untuk dimensi *responsiveness*, kinerja PT X mempunyai skor rata-rata 3.45 dengan atribut terendah kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan serta layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan. Harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.53 dengan atribut terendah yaitu kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan. Dari hasil tersebut maka diperoleh skor *Servqual* sebesar 0.8 yang berarti kualitas pelayanan kurang baik. Untuk tingkat kepuasan mempunyai skor sebesar 97.64% yang berarti bahwa pelanggan cukup puas dengan kinerja PT X.

Kinerja PT X untuk atribut-atribut dalam dimensi *assurance* menurut pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.32 dengan atribut terendah adalah karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan. Sedangkan harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.32 dengan atribut terendah yaitu karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dan karyawan

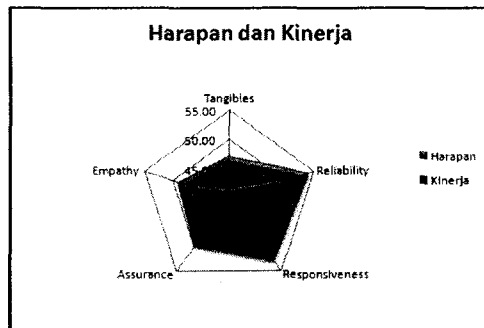
yang mampu menjawab pertanyaan. Skor *Servqual* sebesar 0 yang berarti kualitas pelayanan PT X baik. Tingkat kepuasan pelanggan mempunyai skor sebesar 100% yang berarti bahwa pelanggan cukup puas.

Pada dimensi *empathy*, kinerja PT X mempunyai skor rata-rata sebesar 3.23 dengan atribut terendah adalah karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan sedangkan untuk harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.27 dengan atribut terendah jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan. Skor *Servqual* yang didapat sebesar 0.04 yang berarti kualitas pelayanan kurang baik. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan mempunyai skor sebesar 98.78% yang berarti bahwa pelanggan cukup puas.

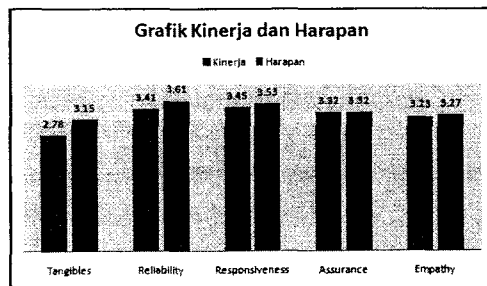
Secara keseluruhan kinerja PT X mempunyai skor rata-rata 3.238 sedangkan harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.376 dengan skor *Servqual* 0.138 yang berarti kualitas pelayanan PT X kurang baik dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 95.85% yang berarti bahwa pelanggan cukup puas. Berikut ini adalah gambar analisis dari dimensi *servqual*.



Gambar 3. Radar kinerja dan harapan tiap atribut

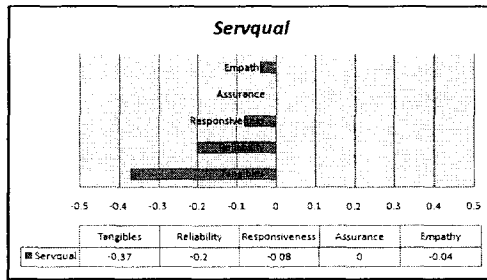


Gambar 4. Radar kinerja dan harapan tiap dimensi

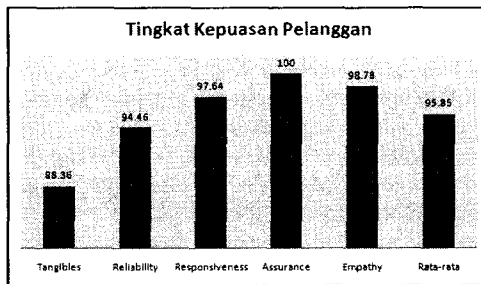


Gambar 5. Grafik kinerja dan harapan



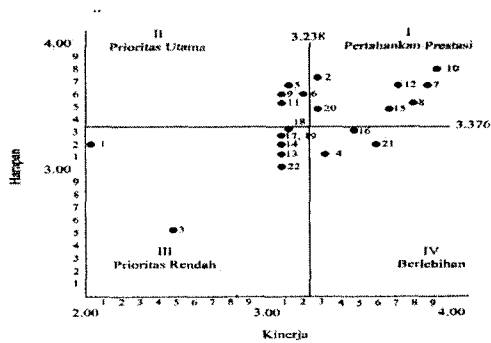


Gambar 6. Grafik Servqual



Gambar 7. Tingkat kepuasan pelanggan

Hasil perhitungan rata-rata setiap atribut adalah sebagai berikut:



Gambar 8. Diagram Kartesius

Tabel 2. Koordinat Diagram Kartesius

Atribut	X	Y
1	2.07	3.20
2	3.27	3.73
3	2.47	2.53
4	3.33	3.13
5	3.13	3.67
6	3.20	3.60
7	3.87	3.67
8	3.80	3.53
9	3.07	3.60
10	3.93	3.80
11	3.07	3.53
12	3.73	3.67
13	3.07	3.13
14	3.07	3.20
15	3.67	3.47
16	3.47	3.33
17	3.07	3.27
18	3.13	3.33
19	3.07	3.27
20	3.27	3.47
21	3.60	3.20
22	3.07	3.07

Seperti yang dapat dilihat pada gambar di atas, kuadran I yang menunjukkan prestasi yang perlu dipertahankan terdapat 7 (tujuh) atribut, yaitu:

1. Kondisi dan perlengkapan kapal yang baik (contoh: cat yang menutupi seluruh dek dan lambung kapal, kondisi pipa, pompa, jangkar, *winch*/motor pengikat tali depan dan belakang yang baik). (atribut nomor 2)
2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan. (atribut nomor 7)
3. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (atribut nomor 8)
4. Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa. (atribut nomor 10)
5. Kesiediaan untuk membantu pelanggan. (atribut nomor 12)
6. Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. (atribut nomor 15)
7. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. (atribut nomor 20)

Pada kuadran II yang menunjukkan prioritas utama untuk diperbaiki terlebih dahulu. Pada kuadran ini terdapat 4 (empat) atribut, yaitu:

1. Melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal (contoh: pengangkutan kargo, pengiriman kontrak, tagihan). (atribut nomor 5)
2. Dapat menenangkan pelanggan. (atribut nomor 6)
3. Menyimpan dokumen tanpa kesalahan. (atribut nomor 9)
4. Layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan. (atribut nomor 11)

Pada kuadran III yang menunjukkan pelayanan masih rendah terdapat 8 (delapan) atribut, yaitu:

1. Kondisi dan perlengkapan kapal sesuai regulasi terbaru dari pemerintah (tahun 2010 pemerintah akan memberlakukan kapal *double hull*/lambung ganda). (atribut nomor 1)
2. Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi (contoh: pakaian formal dan memakai seragam bila diperlukan). (atribut nomor 3)
3. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan. (atribut nomor 13)
4. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. (atribut nomor 14)
5. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan. (atribut nomor 17)
6. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan. (atribut nomor 18)

7. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian. (atribut nomor 19)
  8. Jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan. (atribut nomor 22)
- Pada kuadran IV yang menunjukkan pelayanan berlebihan terdapat 3 (tiga) atribut, yaitu:
1. Penampilan fasilitas fisik kapal yang sesuai dengan standar keselamatan dari persyaratan regulasi (sesuai standar kelayakan kapal, yaitu sekoci 2 buah, menggunakan alat navigasi, dan teknologi satelit). (atribut nomor 4)
  2. Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (atribut nomor 16)
  3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan. (atribut nomor 21)

## 5. USULAN STRATEGI

Usulan strategi pelayanan ini berdasarkan dimensi dengan prioritas tertinggi untuk ditingkatkan kinerjanya. Prioritas ini berdasarkan skor yang menggambarkan kinerja PT X dengan tingkat kepentingan harapan pelanggan (*Servqual*) [6], [7].

1. Pada dimensi *tangibles* atribut terendah adalah atribut nomor 1, yaitu kondisi dan perlengkapan kapal sesuai regulasi terbaru dari pemerintah (tahun 2010 pemerintah akan memberlakukan kapal *double hull*/lambung ganda). Dalam hal ini PT X dapat memperbaiki kondisi dan perlengkapan kapal agar sesuai dengan regulasi terbaru dari pemerintah yang akan diberlakukan pada tahun 2010.
2. Pada dimensi *reliability* atribut terendah adalah atribut nomor 9, yaitu menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan (cermat). Sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan untuk menyimpan catatan/dokumen dengan baik dan benar.
3. Dimensi *responsiveness* dengan atribut terendah, yaitu atribut nomor 11 layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan dan nomor 13, yaitu kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan. Sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan di bagian *marketing* agar selalu siap dalam merespons permintaan pelanggan dan sigap dalam melayani pelanggan.
4. Pada dimensi *empathy* atribut terendah adalah atribut nomor 19 dan 22, yaitu karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan. Dalam hal ini PT X dapat beroperasi lebih lama sesuai dengan jam kerja pelanggan dan membentuk suatu budaya untuk memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
5. Pada dimensi *assurance* atribut terendah adalah atribut nomor 14 dan 17, yaitu karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan dan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan. Dalam hal ini PT X dapat menambah pengetahuan karyawan dalam bidang perkapalan agar karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dan membangun keharmonisan hubungan dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat mempercayai PT X.

Dari analisis kuadran, terlihat bahwa yang menjadi masalah adalah kuadran II dimana kinerja PT X yang rendah padahal atribut-atribut yang terdapat pada kuadran tersebut sangat penting dan diharapkan bagi pelanggan.

1. Atribut nomor 5, yaitu melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal (contoh: pengangkutan kargo, pengiriman kontrak, tagihan). Melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal merupakan hal yang penting karena jika tidak sesuai dengan jadwal pelanggan dapat merasa kecewa. Oleh karena itu PT X sebaiknya menerapkan suatu budaya untuk melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal.
2. Atribut nomor 6, yaitu dapat menenangkan pelanggan.

PT X dapat memberikan suatu garansi atas kargo pelanggan. Hal ini dapat berupa memberikan toleransi susut sebesar 0.5 %, jika hasil susut lebih dari itu maka pelanggan dapat mengklaim PT X atas susut tersebut.

3. Atribut nomor 9, yaitu menyimpan dokumen tanpa kesalahan (cermat).  
Sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan untuk menyimpan catatan/dokumen dengan baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.
4. Atribut nomor 11, yaitu layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan.  
PT X dapat memberikan pelatihan (*training*) kepada karyawan untuk melayani dengan cepat tetapi tepat agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan PT X.

## 6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan pengolahan data yang telah dilakukan serta analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan kinerja PT X mempunyai skor rata-rata 3.238 sedangkan harapan pelanggan mempunyai skor rata-rata 3.376 dengan skor *Servqual* 0.138 yang berarti kualitas pelayanan PT X kurang baik dan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 95.85 % yang berarti bahwa pelanggan cukup puas.
2. Harapan pelanggan terhadap kinerja PT X mempunyai skor rata-rata 3.376 yang berarti bahwa harapan pelanggan penting untuk sesuai dengan kinerja PT X. Dimensi yang mempunyai tingkat kepentingan harapan paling tinggi secara berurutan adalah sebagai berikut:
  - a. *Reliability*
  - b. *Responsiveness*
  - c. *Assurance*
  - d. *Empathy*
  - e. *Tangibles*
3. Penilaian tentang strategi pelayanan yang digunakan PT X dalam pelayanannya menggunakan diagram kartesius. Pada kuadran I, yaitu atribut-atribut yang dianggap penting dan sangat diharapkan oleh pelanggan adalah atribut nomor 2 (kondisi dan perlengkapan kapal yang baik), atribut nomor 7 (dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan), atribut nomor 8 (menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan), atribut nomor 10 (menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa), atribut nomor 12 (kesediaan untuk membantu pelanggan), atribut nomor 15 (membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi), dan atribut nomor 20 (karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan).  
Pada kuadran II terdapat atribut nomor 5 (melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal), atribut nomor 6 (dapat menenangkan pelanggan), atribut nomor 9 (menyimpan dokumen tanpa kesalahan atau cermat), dan atribut nomor 11 (layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan).  
Di kuadran III terdapat atribut nomor 1 (kondisi dan perlengkapan kapal sesuai regulasi terbaru dari pemerintah), atribut nomor 3 (karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi), atribut nomor 13 (kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan), atribut nomor 14 (karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan), atribut nomor 17 (karyawan yang mampu menjawab pertanyaan), atribut nomor 18 (memberikan perhatian individual kepada para pelanggan), atribut nomor 19 (karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian), dan atribut nomor 22 (jam kerja yang cocok bagi semua pelanggan).  
Sedangkan pada kuadran IV terdapat atribut nomor 4 (penampilan fasilitas fisik kapal yang sesuai dengan standar keselamatan dari persyaratan regulasi), atribut nomor 16 (karyawan yang konsisten bersikap sopan dan sabar dalam memberikan pelayanan

kepada pelanggan), dan atribut nomor 21 (sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan).

4. Berdasarkan dimensi *Servqual*:
  - a. Pada dimensi *tangibles* sebaiknya PT X dapat memperbaiki kondisi dan perlengkapan kapal agar sesuai dengan regulasi terbaru dari pemerintah yang akan diberlakukan pada tahun 2010.
  - b. Pada dimensi *reliability* sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan untuk menyimpan catatan/dokumen dengan baik dan benar.
  - c. Dimensi *responsiveness* sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan di bagian *marketing* agar selalu siap dalam merespons permintaan pelanggan dan sigap dalam melayani pelanggan..
  - d. Pada dimensi *empathy* sebaiknya PT X dapat beroperasi lebih lama sesuai dengan jam kerja pelanggan dan membentuk suatu budaya untuk memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
  - e. Pada dimensi *assurance* sebaiknya PT X dapat menambah pengetahuan karyawan dalam bidang perkapalan agar karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dan membangun keharmonisan hubungan dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan dapat mempercayai PT X.

Dari analisis kuadran, maka dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II harus ditingkatkan.

- a. Atribut nomor 5, yaitu melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal (contoh: pengangkutan kargo, pengiriman kontrak, tagihan). Melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal merupakan hal yang penting karena jika tidak sesuai dengan jadwal pelanggan dapat merasa kecewa. Oleh karena itu PT X sebaiknya menerapkan suatu budaya untuk melakukan aktifitas pelayanan sesuai dengan jadwal.
- b. Atribut nomor 6, yaitu dapat menenangkan pelanggan. PT X dapat memberikan suatu garansi atas kargo pelanggan. Hal ini dapat berupa memberikan toleransi susut sebesar 0.5 %, jika hasil susut lebih dari itu maka pelanggan dapat mengklaim PT X atas susut tersebut.
- c. Atribut nomor 9, yaitu menyimpan dokumen tanpa kesalahan (cermat). Sebaiknya PT X menegakkan disiplin bagi karyawan untuk menyimpan catatan/dokumen dengan baik dan benar agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.
- d. Atribut nomor 11, yaitu layanan yang cepat dan tepat bagi pelanggan. PT X dapat memberikan pelatihan (*training*) kepada karyawan untuk melayani dengan cepat tetapi tepat agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan PT X.

## REFERENSI

- [1] Agus, Irianto, "Statistik: Konsep Dasar & Aplikasinya", Jakarta: Prenada Media Group, 2004.
- [2] Berry, Valerie Zeithaml, A. Parasuraman and Leonard L., "Delivering Quality Service", New York: The Press, 1990.
- [3] David, Fred R., "Strategic Management: Concept and Cases, 10<sup>th</sup> ed.", New Jersey: Prentice-Hall Inc., 2005.
- [4] Herjanto, Eddy, "Manajemen Operasi", Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 1997.
- [5] Kosasih, Sobarsa, "Manajemen Operasi – Bagian Pertama", Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009.
- [6] Kotler, Philip and Gary Amstrong, "Principles of Marketing, 9<sup>th</sup> ed.", New Jersey: Prentice-Hall Inc., 2003.

[7] Pearce and Robinson, "Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control, 8<sup>th</sup> ed.", New York: McGraw-Hill, 2003.

**LAMPIRAN**

Berikut ini adalah hasil kuesioner dan perhitungan dari persepsi terhadap kinerja jasa.

Hasil Kuesioner Kinerja

R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Perhitungan Hasil Kuesioner Kinerja

Total tiap atribut	Rata-rata tiap atribut	Bobot	Rata-rata keseluruhan
31	2,07		
49	2,27		
37	2,47		
50	3,23	1,07	41,75
47	3,13		
48	3,20		
58	3,87		
57	3,88		
46	3,07	2,07	31,75
59	3,91		
46	3,07		
56	3,73		
46	3,07	3,07	31,75
46	3,07		
55	3,67		
52	3,47		
46	3,07	3,50	49,75
47	3,13		
46	3,07		
49	2,27		
54	3,60		
46	3,07	3,07	48,4

Berikut ini adalah tabel frekuensi dari hasil kuesioner kinerja dan harapan pelanggan.

Frekuensi Kinerja

Soal	Jawaban				Total		Rata-rata tiap dimensi
	STS	TS	S	SS	tiap atribut	tiap dimensi	
P1	0	14	1	0	31		
P2	0	0	11	4	49		
P3	0	8	7	0	37		
P4	0	0	10	5	50	167	41.75
P5	0	0	13	2	47		
P6	0	0	12	3	48		
P7	0	0	2	13	38		
P8	0	0	3	12	37		
P9	0	0	14	1	46	256	51.2
P10	0	0	1	14	39		
P11	0	0	14	1	46		
P12	0	0	4	11	56		
P13	0	0	14	1	46	207	51.75
P14	0	0	14	1	46		
P15	0	0	5	10	55		
P16	0	0	8	7	52		
P17	0	0	14	1	46	199	49.75

Frekuensi Harapan

Soal	Jawaban				Total		Rata-rata tiap dimensi
	STS	TS	S	SS	tiap atribut	tiap dimensi	
E1	0	0	12	3	48		
E2	0	0	4	11	56		
E3	0	9	4	2	38		
E4	0	0	13	2	47	189	47.25
E5	0	0	5	10	55		
E6	0	0	6	9	54		
E7	0	0	3	10	53		
E8	0	0	7	8	53		
E9	0	0	0	0	34	771	54.2
E10	0	0	3	12	57		
E11	0	0	7	8	53		
E12	0	0	5	10	55		
E13	0	0	13	2	47	212	53
E14	0	0	12	3	48		
E15	0	0	8	7	52		
E16	0	0	10	5	50		
E17	0	0	11	4	49	199	49.75

Berikut ini adalah hasil kuesioner dan perhitungan dari ekspektasi/harapan pelanggan.

Hasil Kuesioner Harapan

Soal	Responden														
	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
E1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
E2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
E3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3
E4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
E5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
E6	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
E7	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
E8	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
E9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
E10	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E11	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
E12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
E13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
E14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
E15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
E16	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
E17	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
E18	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
E19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
E20	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
E21	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Perhitungan Hasil Kuesioner Harapan

Soal	Total terdistribusi	Rata-rata terdistribusi	Min	Rata-rata maksimum
E1	48	3.20		
E2	56	3.73		
E3	38	2.53		
E4	47	3.13		41.25
E5	55	3.67		
E6	54	3.60		
E7	55	3.67		
E8	53	3.53		
E9	54	3.60		54.3
E10	57	3.80		
E11	53	3.53		
E12	55	3.67		
E13	47	3.13		41
E14	48	3.20		
E15	52	3.47		
E16	50	3.33		
E17	49	3.27		49.75
E18	50	3.33		
E19	49	3.27		
E20	52	3.47		
E21	48	3.20		
E22	46	3.07		49