

---

**ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION INDEX TERHADAP KINERJA J&T EXPRESS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) STUDI KASUS J&T EXPRESS BANJAR**

Oleh

Suseno<sup>1</sup>, Ilman Adi Permana<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta

E-mail: <sup>1</sup>[Suseno@uty.ac.id](mailto:Suseno@uty.ac.id), <sup>2</sup>[Ilmandipsy@gmail.com](mailto:Ilmandipsy@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 06-12-2021

Revised: 10-01-2022

Accepted: 17-02-2022

**Keywords:**

Tangibility, Reliability,  
Responsiveness, Assurance,  
Empathy Dan Kualitas  
Layanan

**Abstract:** Perkembangan dunia bisnis saat ini sangat berkembang semakin meningkat sebanding dengan meningkatnya permintaan masyarakat Indonesia terhadap jasa pengiriman dalam memenuhi kebutuhan. Adanya jasa pengiriman barang banyak dimanfaatkan oleh pelaku bisnis online dalam merambah pasar di berbagai daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan serta atribut dimensi kualitas kinerja yang dianggap penting dalam layanan jasa J&T Exspress cabang Banjar Jawa Barat. Metode yang digunakan adalah Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengumpulan data menggunakan data primer dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan antara kinerja dan harapan dilihat dari dimensi Tangibility (Faktor fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Perhatian), dalam kategori tinggi.

---

**PENDAHULUAN**

Seiring berkembangnya zaman dalam teknologi juga semakin berkembang, dalam mencari informasi, berkomunikasi, kecepatan transaksi, kecepatan pengiriman dan sebagainya menjadi semakin cepat. Begitu pula dalam jasa pengiriman barang keamanan dan kecepatannya menjadi kunci kepercayaan konsumen. J&T Express adalah jasa pengiriman barang atau kurir, menurut badan statistik (2020) aktifitas kurir ini adalah kelompok yang mencakup pelayanan pengiriman barang yang dilakukan oleh swasta selain kegiatan pengiriman barang yang dilakukan oleh pos universal, kegiatannya yaitu mencakup pengumpulan, pemrosesan, dan pengantaran baik domestik maupun internasional, kegiatan ini dapat dilakukan melalui satu atau lebih model transportasi baik dengan angkutan milik sendiri maupun angkutan umum. Kepuasan customer terhadap jasa pelayanan barang atau kurir sangatlah penting, Hal ini dikarenakan semakin tingginya tingkat persaingan tingkat pelayanan mengakibatkan jasa pengiriman perlu dikelola secara profesional.

Dari hasil pengambilan data di lapangan pada 3 bulan Terakhir di J&T Exspress Banjar yaitu bulan Agustus pickup (paket dari J&T Banjar keluar kota) sebanyak 6.350, Shifment

(Paket dari luar kota ke area Banjar) sebanyak 17.258, Bulan September pickup (paket dari J&T Banjar keluar kota) sebanyak 25.943, Shifment (paket dari luar kota ke area Banjar) sebanyak 69.966, Bulan Oktober pickup (paket dari J&T Banjar keluar kota) sebanyak 27.793, Shifment (paket dari luar kota ke area Banjar) sebanyak 83.189. Data komplain customer pengguna jasa J&T yang masuk ke call centre pusat untuk area kota Banjar pada bulan Agustus 17 customer, bulan September 69 customer, bulan Oktober 83 customer. Jika di presentase rata tara complain pelanggan 0,3% Ketidakpuasan customer J&T secara umum diantaranya paket yang dikirim tidak tepat waktu, barang rusak karena terhimpit dan tertumpuk, setatus barang sudah delivered tapi barang belum sampai, pengantar barang kurang ramah dan berperilaku kurang etika.

Dalam hal ini penelitian menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yang merupakan suatu metode statistik deskriptif, perhitungan dengan menggunakan metode IPA didasarkan pada perhitungan dengan tabulasi data skala likert yang diperoleh dari pengajuan pertanyaan mengenai atribut pelayanan respondent, Hasil perhitungan diperoleh dari perhitungan rata rata setiap jenis pertanyaan dari dua variable yakni kinerja pelayanan dan kepentingan pelanggan yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian dalam dimensi servqual, penilaian dilakukan dengancara pemberian skor (Wedagama,2020).[1]

Berdasarkan permasalahan tersebut dan peran yang cukup strategis dari kepuasan customer terhadap kelangsungan hidup perusahaan, sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ Analisis Customer Satisfaction Index Terhadap Kinerja J & T Exspres Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Analysis (IPA)” Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. (Yovan sawir 2017). [2]

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diartikan sebagai berikut :

a. Tingkat Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja J&T exspres cabang Banjar masih belum cukup baik, dan konsumen belum terlalu merasa puas dengan kinerja yang diberikan ini terlihat pada nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang mencapai 88,11% nilai ini kurang dari 90% dengan 10 atribut penting menurut para konsumen yaitu : J&T menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, Karyawan J&T menyediakan jasa yang dapat menangani masalah pelanggan, J&T menyampaikan jasa sesuai deadline / waktu yang dijanjikan, Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu deadline/penyampaian jasa, Pelayanan J&T cepat, J&T mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan mengenai kebutuhan jasa, Karyawan J&T menumbuhkan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, system transaksi J&T Berjalan dengan baik, Keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, Karyawan J&T memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, Karyawan J&T mengutamakan kepentingan pelanggan, Karyawan J&T memahami kebutuhan pelanggan.

1. Rata – rata responden menyatakan dimensi Tangibles ( Bukti fisik) termasuk kategori baik dengan skor 4,13

2. Rata – rata responden menyatakan dimensi Reliability ( Keandalan) termasuk kategori baik dengan skor 4,03
3. Rata – rata responden menyatakan dimensi Responsiveness ( daya tanggap ) termasuk kategori baik dengan skor 3.80
4. Rata – rata responden menyatakan dimensi Assurance ( Jaminan ) termasuk kategori cukup dengan skor 2.70
5. Rata – rata responden menyatakan dimensi Emphaty ( Perhatian ) termasuk kategori baik dengan skor 3,94

### **LANDASAN TEORI**

Menurut Sari Oktamala (2021) Kualitas pelayanan merupakan teknik yang dilakukan setiap perusahaan untuk menjalankan perusahaannya guna kepuasan pelanggan, adapun kualitas pelayanan yang harus ada di setiap perusahaan yaitu seperti keamanan, kenyamanan, dan pelayanan yang memuaskan.[3]

Menurut Sudrajat (2019) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima, Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para konsumen atas layanan yang mereka terima.[4]

Menurut Rahman Mulyawan (2016) secara singkat kinerja pelayanan dapat diterangkan sebagai berikut:

- a. Ketampakan fisik artinya berdasar kasat mata bahwa pelayanan dapat dipersepsikan oleh pelanggan sehingga pelanggan mempunyai perasaan senang dengan lingkungan fisik dalam proses pelayanan.
- b. Reliabel, artinya proses pelayanan pasti atau tidak rentan terhadap uang pelicin, tidak rentan pada pertemanan. Misalnya secara struktur dan metode selalu sama diberlakukan kapan saja dan kepada siapa saja pelayanan diberikan. Artinya ada nilai-nilai keadilan yang diperjuangkan.
- c. Responsivitas, yakni kemampuan lembaga atau pegawai untuk merespon apa yang menjadi kebutuhan masyarakat ketika proses pelayanan berlangsung maupun dalam upaya mewujudkan kemauan mereka dalam jangka waktu tertentu
- d. Kompetensi, yakni kemampuan lembaga atau pegawai yang bertugas memberikan pelayanan baik ditinjau dari kemampuan mengoperasikan peralatan yang dipakai.
- e. Kesopanan menyangkut kepribadian yang dimiliki oleh pegawai yang melayani. Ukuran kesopanan sangat relatif tergantung pada daerah atau budaya yang berlaku.
- f. Kredibilitas maksudnya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan maka tingkat kepercayaan dari pelanggan harus tinggi.
- g. Keamanan dalam pelayanan menyangkut rasa aman ketika mendapat pelayanan dari organisasi [5]

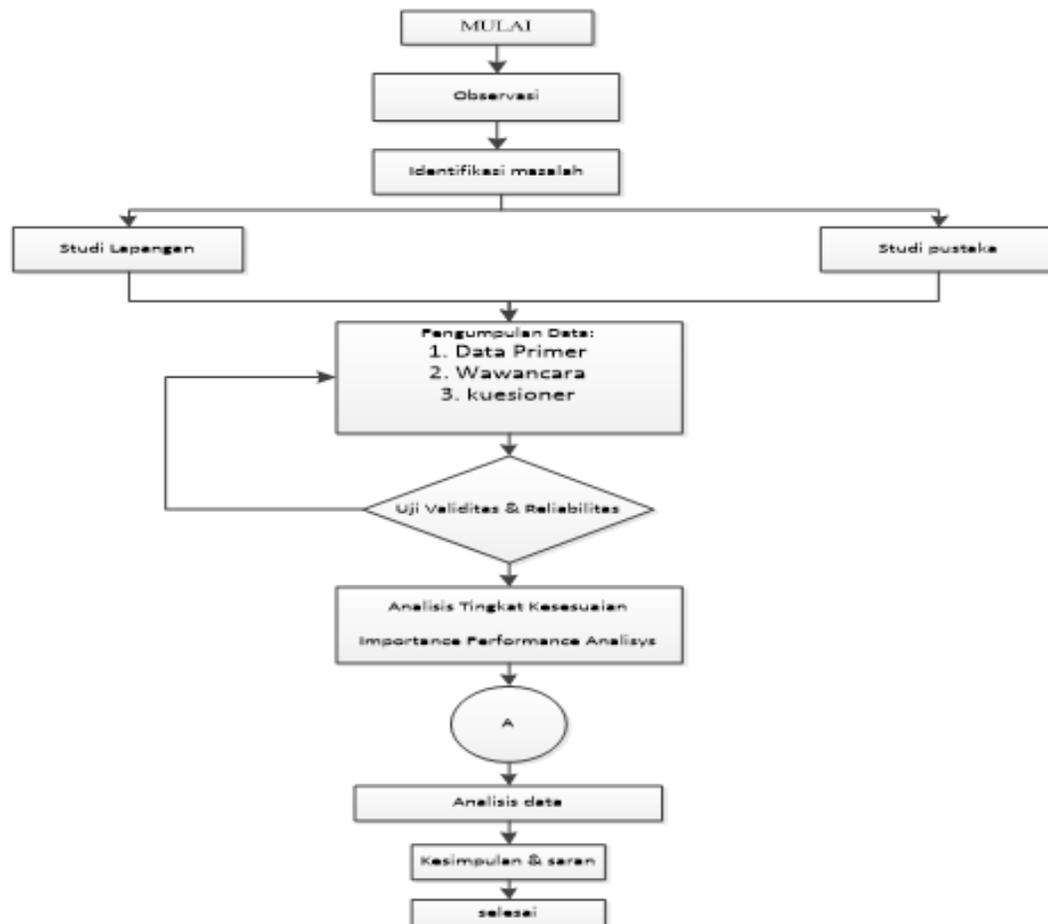
Beberapa penelitian lainnya terkait yang mencoba untuk menganalisis penggunaan metode ini diantaranya penggunaan metode statistical process control dan new seven tools dikembangkan oleh [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12]

### **METODE PENELITIAN**

Subjek Penelitian dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian atau orang yang

dijadikan sebagai sumber data dan sumber informasi adalah J&T Exspress Banjar sementara objek dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kualitas pelayanan kinerja dan harapan, pengiriman jasa J&T cabang banjar.

Tahapan dalam penelitian ini terdiri dari tahapan identifikasi masalah, perumusan masalah, studi pustaka, pengumpulan data, pengolahan data, hasil dan analisis, kesimpulan dan saran.



**Gambar 1 Kerangka Penelitian**

Responden mengisi questioner SERVQUAL dengan dua tingkatan yaitu tingkatan kinerja dan tingkatan tingkatan yang masing – masingnya terdapat 5 tingkatan likert ya Dalam penggunaan skala Likert, terdapat dua bentuk pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1; sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5.

Pertanyaan Positif (+)

Skor 1. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Skor 2. Tidak (setuju/baik/) atau kurang

Skor 3. Netral / Cukup

- Skor 4. (Setuju/Baik/suka)  
 Skor 5. Sangat (setuju/Baik/Suka)  
 Pertanyaan Negatif (-)  
 Skor 1. Sangat (setuju/Baik/Suka)  
 Skor 2. (Setuju/Baik/suka)  
 Skor 3. Netral / Cukup  
 Skor 4. Tidak (setuju/baik/) atau kurang  
 Skor 5. Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

Pada bagian teknik pengolahan dan analisis data, akan menjelaskan secara singkat, padat, dan jelas mengenai tahapan dalam analisis kinerja perusahaan dilihat dari pandangan konsumen terhadap layanan perusahaan. Berikut adalah tahapan-tahapan pengolahan data:

1. Melakukan pengamatan secara langsung di J&T cabang Banjar
2. Melakukan wawancara terhadap karyawan J&T cabang Banjar
3. Pemberian Kuisisioner yang dibuat Servqual terhadap setiap konsumen hingga 100 orang.
4. Pengujian reability dan validity hasil kuisisioner.
5. Pengolahan data dengan metode IPA.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total. Misalnya, responden pada upper 25% dan lower 25% dianalisis.

Kuisisioner terdiri dari 20 pertanyaan dalam 5 dimensi SERVQUAL yaitu :

- a. Dimensi *Tangibels*

Berikut adalah pertanyaan terkait dimensi *Tangibels*

**Tabel 1. Pertanyaan dimensi *tangibels***

No	Kode	Pertanyaan
1	Tan 1	Peralatan yang digunakan J&T modern
2	Tan 2	Fasilitas gedung J&T rapi/bersih
3	Tan 3	Karyawan berpenampilan rapi
4	Tan 4	J&T mempunyai ruang tunggu yang nyaman

(sumber Pengolahan Data, 2021)

Pada dimensi *tangibels* terdapat 4 pertanyaan seputaran pelayanan yang berhubungan dengan dimensi *tangibels*.

- b. Dimensi *Reliability*

Berikut adalah Tabel Pertanyaan Dimensi *Reability*

**Tabel 2 Pertanyaan Dimensi *Reability***

No	Kode	Pertanyaan
1	Rel 1	J&T menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
2	Rel 2	Karyawan J&T menyediakan jasa yang dapat menangani masalah pelanggan
3	Rel 3	J&T menyampaikan jasa secara benar

		sejak pertama kali
4	Rel 4	J&T menyampaikan jasa sesuai deadline waktu/yang dijanjikan
5	Rel 5	Sertifikat hasil analisa jelas/tanpa kesalahan

(Sumber Pengolahan Data, 2021)

Pada table diatas bahwa terdapat 5 pertanyaan terkait dengan Dimensi *Reability*.

c. Dimensi *Responsiveness*

Berikut adalah pertanyaan yang terkait dimensi *Responsiveness*

**Tabel 3. Pertanyaan Dimensi *Responsiveness***

No	Kode	Pertanyaan
1	Res 1	Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu <i>deadline</i> /penyampaian jasa
2	Res 2	Pelayanan J&T cepat
3	Res 3	J&T Bersedia membantu pelanggan
4	Res 4	J&T mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan mengenai kebutuhan jasa.

(Sumber Pengolahan Data, 2021)

Pada table diatas dapat dilihat terdapat 3 pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi *Responsiveness*.

d. Dimensi *Assurance*

Pertanyaan dimensi *Assurance* dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4. Pertanyaan Dimensi *Assurance***

No	Kode	Pertanyaan
1	Ass 1	Karyawan J&T menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
2	Ass 2	system transaksi J&T Berjalan dengan baik
3	Ass 3	Keramah tamahan, perhatian dan kesopanan

(Sumber Pengolahan Data, 2021)

Pada tabel dapat dilihat bahwa ada 4 pertanyaan mengenai dimensi *assurance*.

e. Dimensi *Empaty*

Berikut adalah pertanyaan seputar dimensi *empaty*

**Tabel 5 pertanyaan Dimensi *Empaty***

No	Kode	Pertanyaan
1	Emp 1	Karyawan J&T memperlakukan

		pelanggan dengan penuh perhatian
2	Emp 2	Karyawan J&T mengutamakan kepentingan pelanggan
3	Emp 3	Karyawan J&T memahami kebutuhan pelanggan
4	Emp 4	J&T mempunyai waktu beroperasi yang baik

(Sumber Pengolahan Data, 2021)

Pada table dapat dilihat bahwa terdapat 4 pertanyaan seputar Dimensi *Empaty*.

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan pendekatan korelasi Product Moment. Menurut sugiyono dalam bukunya cara menentukan r tabel yaitu ditentukan dapat dilakukan dengan rumus ( $df = n-2$ )

Instrumen penelitian disebut valid jika nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) bernilai positif dan lebih besar dari ( $r_{tabel}$ ). Dengan N 100 dan  $\alpha = 0,05$  ( uji dua sisi) diperoleh nilai  $r_{(tabel)}$  sebesar 0,195 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan diperoleh table 4.1 sebagai berikut.

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangibility***

Item	$r_{hitung}$	Kriteria	Keterangan
Tan 1	0,590	0,195	Valid
Tan 2	0,813	0,195	Valid
Tan 3	0,793	0,195	Valid
Tan 4	0,680	0,195	Valid

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel *tangibility* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item variabel *tangibility* adalah valid.

**Tabel 7 .Hasil Uji Validitas variabel *Reliability***

Item	$r_{hitung}$	Kriteria	Keterangan
REL 1	0,293	0,195	Valid
REL 2	0,702	0,195	Valid
REL 3	0,318	0,195	Valid
REL 4	0,507	0,195	Valid
REL 5	0,590	0,195	Valid

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji validitas variabel *reliability* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item *reliability* adalah valid.

Hasil uji validitas variabel *responsiveness* diperoleh table sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji validitas variabel *responsiveness***

Item	$r_{hitung}$	Kritria	Keterangan
Res1	0,862	0,195	Valid
Res2	0,867	0,195	Valid
Res3	0,608	0,195	Valid

Res4	0,606	0,195	Valid
------	-------	-------	-------

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji validitas variabel *Responsiveness* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item *Responsiveness* adalah valid.

Hasil uji validitas variabel *assurance* diperoleh table sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Uji validitas variabel *assurance***

Item	$r_{hitung}$	Kriteria	Keterangan
Ass 1	0,696	0,195	Valid
Ass 2	0,676	0,195	Valid
Ass 3	0,662	0,195	Valid

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 4.9 hasil uji validitas variabel *Assurance* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item *Assurance* adalah valid.

Hasil uji validitas variabel *Empathy* diperoleh table sebagai berikut:

**Tabel 10. Hasil Uji validitas variabel *Empathy***

Item	$r_{hitung}$	Kriteria	Keterangan
Emp 1	0,886	0,195	Valid
Emp 2	0,896	0,195	Valid
Emp 3	0,832	0,195	Valid
Emp 4	0,699	0,195	Valid

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji validitas variabel *empathy* dari 100 responden diperoleh nilai korelasi lebih besar dari 0,195 sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua item *empathy* adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Tabel 4.11 merupakan hasil uji reliabilitas untuk masing masing variabel.

**Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>
<i>Tangibility</i>	0,878
<i>Reliability</i>	0,879
<i>Responsiveness</i>	0,874
<i>Assurance</i>	0,883
<i>Empathy</i>	0,871

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat nilai *Alpha cronbach* untuk variabel *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Dari hasil uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner sudah layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

## 3. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang diamati meliputi : usia, jenis kelamin, pekerjaan, hasil analisis deskripsi gambaran umum distribusi frekuensi responden diuraikan sebagai berikut.

a. Deskripsi usia

Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut.

**Tabel 12. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia**

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 tahun	20	23.0
2	21 - 30 tahun	35	35.0
3	31 - 40 tahun	22	19.0
4	41 - 50 tahun	12	12.0
5	> 50 - tahun	11	11.0
Total		100	100%

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden berusia 21- 30 tahun, yaitu sebanyak 35.0% dan terbanyak kedua responden berusia 31- 40 tahun yaitu sebanyak 22.0%. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih besar pelanggan J&T cabang banjar berusia 21 - 30 tahun.

b. Deskripsi Jenis kelamin

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.13

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki - laki	52	52.0
2	Perempuan	48	48.0
Total		100	100%

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52.0% dan sisanya berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih besar pelanggan J&T cabang Banjar berjenis kelamin laki- laki.

c. Deskripsi pekerjaan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 14 berikut.

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Berdasarkan pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	PNS	11	11.0
2	Guru/Dosen	7	7.0
3	TNI/POLRI	13	13.0
4	Ibu Rumah Tangga	11	11.0

4	Wiraswasta	32	32.0
5	Pelajar	26	26.0
Total		100	100%

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta 32.0% dan terbanyak kedua pelanggan adalah pelajar sebanyak 26.0%. dapat dikatakan bahwa pelanggan J&T Cabang Banjar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

#### 4. Analisis Servqual

Hasil analisis data penelitian yang didasarkan pada jawaban 100 responden pada kuesioner penelitian untuk masing masing variabel penelitian akan diuraikan dengan analisis servqual.

Skor persepsi terendah : 1

Skor persepsi tertinggi : 5

Interval :  $(5-1)/5 = 0,80$

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak baik

1,81 – 2,61 = Tidak Baik

2,62 – 3,42 = Cukup

3,43 – 4,23 = Baik

4,24 – 5,00 = Sangat Baik

##### a. Analisis servqual secara keseluruhan

**Tabel 15. analisis servqual secara keseluruhan**

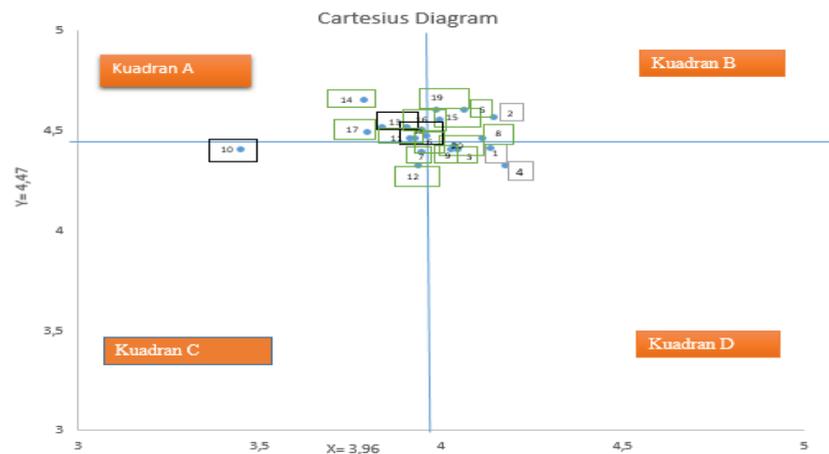
Dimensi	Skor rata-rata	Kategori
<i>Tangibility</i>	4,13	Baik
<i>Reliability</i>	4,03	Baik
<i>Responsiveness</i>	3,80	Baik
<i>Assurance</i>	3,86	Baik
<i>Emphaty</i>	3,94	Baik
Rata- rata	3,95	Baik

(Sumber: Pengolahan Data , 2021)

Berdasarkan hasil perhitungan bahwa diketahui secara umum kualitas kinerja J&T Express cabang Banjar termasuk kategori baik dengan skor rata-rata 3,95. Jika disetiap dimensi, semua dimensi termasuk kategori baik dengan skor tertinggi tangibility dengan skor 4,13 lihat Tabel. 15

#### 6. Importance Performance Analysis ( IPA)

Berikut adalah contoh analisis *Importance Performance Analisis* (IPA)



**Gambar 2. Cartesius diagram kuadran**

Pada gambar kartesius diatas bahwa bias dilihat masing- masing keadaan menggambarkan kuadran yang berbeda, terdapat empat kuadran yaitu kuadran A dengan 6 atribut, kuadran B dengan atribut 5, kuadran C dengan 3 atribut , D dengan 5 atribut.

bagian pertama adalah kuadran A yaitu prioritas utama dengan masing masing atributnya:

- (14) Karyawan J&T menumbuhkan rasa percaya para pelanggan
- (17) Karyawan J&T memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian
- (13) J&T mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan kebutuhan jasa
- (18) Karyawan J&T mengutamakan kepentingan pelanggan
- (16) Keramah tamahan, perhatian dan kesopanan
- (6) Karyawan J&T menyediakan jasa yang dapat menangani masalah pelanggan

Bagian kedua adalah kuadran B yaitu prestasi yang harus dipertahankan dengan atribut sebagai berikut:

- (19) Karyawan J&T memahami kebutuhan pelanggan
- (15) Sistem transaksi J&T Berjalan dengan baik
- (5) J&T menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
- (2) Fasilitas gedung J&T rapi/bersih
- (8) J&T menyampaikan jasa sesuai deadline waktu/yang dijanjikan

Bagian ketiga adalah kuadran C yaitu prioritas rendah yaitu sebagai berikut:

- (7) J&T menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali
- (12) Pelayanan J&T cepat
- (10) Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu deadline/penyampaian jasa

Bagian keempat adalah kuadran D yaitu tingkat harapan rendah dengan kinerja yang baik yaitu sebagai berikut:

- (4) J&T mempunyai ruang tunggu yang nyaman
- (3) Karyawan berpenampilan rapi
- (20) J&T mempunyai waktu beroperasi yang baik
- (9) Sertifikat hasil analisa jelas/tanpa kesalahan

#### 7. Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh untuk kualitas kinerja pelayanan J&T cabang Banjar yang ditinjau dari kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy) belum memiliki kinerja yang cukup baik serta harapan yang belum terpenuhi, hal ini dapat dilihat dari nilai tingkat kesesuaian untuk keseluruhan dengan nilai 88,11% nilai

ini kurang dari 90%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diartikan sebagai berikut :

### a. Tingkat Kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kinerja J&T ekspres cabang Banjar masih belum cukup baik, dan konsumen belum terlalu merasa puas dengan kinerja yang diberikan ini terlihat pada nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan yang mencapai 88,11% nilai ini kurang dari 90% dengan 10 atribut penting menurut para konsumen yaitu : J&T menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, Karyawan J&T menyediakan jasa yang dapat menangani masalah pelanggan, J&T menyampaikan jasa sesuai deadline / waktu yang dijanjikan, Karyawan J&T menyampaikan kepastian waktu deadline/penyampaian jasa, Pelayanan J&T cepat, J&T mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan mengenai kebutuhan jasa, Karyawan J&T menumbuhkan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, system transaksi J&T Berjalan dengan baik, Keramah tamahan, perhatian dan kesopanan, Karyawan J&T memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian, Karyawan J&T mengutamakan kepentingan pelanggan, Karyawan J&T memahami kebutuhan pelanggan.

Ucapan terimakasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Terutama segenap civitas akademi Program Studi Teknik Industri Universitas Teknologi Yogyakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] [1] A A Para suraman, Zeithaml, Valerie dan Leonard L. Berry (1998), *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.
- [2] [2] Antika, H.W., Farida, N. & Listyorini, S. (2015). Pengaruh Service Performance Dan Customer Value Terhadap Repurchase Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Jasa PT Herona Express Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro.
- [3] [3] Atiyah, L. (2016). *Product's Quality And Its Impact On Customer Satisfaction A Field Study In Diwanayah Dairy Factory*. *Proceedings Of The 10th International Management Conference*.
- [4] [4] Demnny Hidayat, (2019) *Evaluasi Kualitas Layanan Di wilayah Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta*.
- [5] [5] Erwin & Tumpal, J.R. (2017). *Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Manajemen* Vol. 13(2).
- [6] [6] Evan A J Mamangkey, James DD Masssie, Hendra N Tawas, (2021) *Heru Winarto, Tb Absor, (2017) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Perfomance Analysis (IPA) PT Media Purna Engineering*.
- [7] [7] M Mujiya Ulkhaq, Monalisa Putri, (2017) *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Service Quality (Servqual) Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Region 1 Sumatera*.
- [8] [8] Pondaag G.E., Regi Sanjaya, Linda, *Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode E- Servqual Dan IPA*.
- [9] [9] Pranada Y., Lucitasari., R. L., Dan Khannan M. S. A., (2019), "Penerapan Metode

- Service Quality (Servqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan”, Jurnal Optimasi Sistem Industry, Vol 12, No 1, 1 – 11.
- [10] [10] Sari Oktamala, Eva Zuraidah, (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual).
- [11] [11] Sudrajad, Nur Rahma Andayani, (2019) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT Remaja Motor Copier.
- [12] [12] Yovan Sawir, Shinta Wahyu Hati, (2017) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Ojek Online (Wakjek) Di Kota Batam.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN