

ABSTRAK

Nama : Yossika Radiana Priscila

Program Studi : Teknik Industri

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa PT Transhub Logistik Indonesia Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual (*Service Quality*)

PT Transhub Logistik Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan logistik ekspor – impor resmi di Indonesia. Dengan demikian PT Transhub Logistik Indonesia harus memperhatikan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pengguna jasa guna memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa. Oleh karena itu tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Transhub Logistik Indonesia, dan mengetahui kategori atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Transhub Logistik Indonesia. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Kano dan *Servqual*.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh PT Transhub Logistik Indonesia mendapatkan nilai memuaskan secara keseluruhan yaitu dimensi *Tangible*. Adapun skor *servqual* pada atribut T1 (Perusahaan memberikan bukti pengiriman) sebesar 0,06, atribut T2 (Fasilitas ruang tunggu nyaman) sebesar -0,03, dan atribut T3 (Karyawan berpenampilan rapi dan sopan) sebesar 0,09. Dan hasil perhitungan berdasarkan model Kano menunjukkan pada model kano diklasifikasikan *One Dimensional* terdapat 1 atribut perbaikan yaitu R2 (Perusahaan tidak memberikan memberikan *rate* harga yang terjangkau), dan *Attractive* terdapat 1 atribut yaitu E3(Karyawan tidak memahami kebutuhan pelanggan). Adapun saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu perusahaan harus dapat menyesuaikan kebutuhan dan permintaan sebagai penetapan harga pada jasa yang dijual. Dengan demikian akan mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap jasa yang dijual oleh perusahaan. Dan Perusahaan harus mampu tanggung jawab untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan barang pelanggan. Dengan hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Atribut Pelayanan, *Servqual*, Kano

ABSTRACT

Name : Yossika Radiana Priscila
Study Program : Industrial Engineering
Title : Analysis of Customer Satisfaction with PT Transhub Logistik Indonesia Services Using the Kano Method Based on Servqual Dimensions (Service Quality)

PT Transhub Logistik Indonesia is a company engaged in official export-import logistics services in Indonesia. Thus, PT Transhub Logistik Indonesia must pay attention to the quality of service provided to service users in order to provide satisfaction to service users. Therefore, the purpose of this research is to find out what attributes influence customer satisfaction, find out how high the level of customer satisfaction is with the services provided by PT Transhub Logistik Indonesia, and find out the attribute categories that influence customer satisfaction at PT Transhub Logistik Indonesia. The methods used in this research are the Kano and Servqual methods.

The research results show that the level of consumer satisfaction with the services provided by PT Transhub Logistik Indonesia received an overall satisfactory score, namely the Tangible dimension. The servqual score for attribute T1 (Company provides proof of delivery) is 0.06, attribute T2 (comfortable waiting room facilities) is -0.03, and attribute T3 (Employees have a neat and polite appearance) is 0.09. And the calculation results based on the Kano model show that in the Kano model classified as One Dimensional there is 1 improvement attribute, namely R2 (Company does not provide affordable price rates), and Attractive there is 1 attribute, namely E3 (Employees do not understand customer needs). The advice given in this research is that companies must be able to adjust needs and demands to determine prices for the services they sell. This will influence customers' views of the services sold by the company. And the company must be able to take responsibility for ensuring the comfort and safety of customer goods. This can improve the quality of service offered to customers.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Attributes, Servqual, Kano