

ANALISIS PENINGKATAN *SERVICE LEVEL WAREHOUSE* MELALUI PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* STUDI KASUS PT XYZ

Yessica Bunga Uli Siahaan¹, Wahyu Poncotoyo², Sekar Widyastuti Pratiwi³

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: ybungau17@gmail.com, wahyuponcotoyo@lecturer.itltrisakti.ac.id, Sekarwidy10@gmail.com

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur utama di dunia retail. Kualitas layanan yang baik akan membuat retail tersebut menjadi kompetitif dan akan membuat citra perusahaan lebih baik. Pelayanan gudang yang prima juga menjadi salah satu aspek penilaian *service level warehouse*. Perusahaan retail yang menjadi objek pada penelitian kali ini adalah PT XYZ yang merupakan perusahaan retail 3 terbesar di Indonesia. Dari data *service level* dalam 6 (enam) bulan terakhir yaitu Januari sampai dengan bulan Juni 2024 terjadi penurunan yang signifikan pada bulan Februari yaitu sampai 74%, yang artinya berdasarkan sesuai target *service level* bulanan PT XYZ yaitu 75% pada bulan Februari tidak mencapai target. Dalam penelitian ini kualitas layanan menjadi pokok permasalahan, dengan diukur menggunakan metode *Service Quality* yang dimana di dalam metode ini membahas tentang dimensi-dimensi kualitas yakni: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Tahapan awal yang dilakukan pada penelitian ini dengan menganalisa terlebih dahulu dari kekurangan yang terdapat pada PT XYZ khususnya di bagian gudang pada bagian kualitas layanan. Setelah analisa permasalahan sudah ditemukan atau sudah selesai dan didasari dengan penelitian yang terdahulu, maka peneliti melakukan penyebaran kuisisioner terhadap pelanggan sehingga permasalahan tersebut diketahui subjeknya. Hasil penelitian dari setiap dimensi pada *SERVQUAL* yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* menunjukkan bahwa dimensi *Reliabilty* (kehandalan) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terendah, sedangkan nilai kualitas tertinggi terdapat pada dimensi *Tangible* (bukti fisik).

Kata kunci: Kualitas Layanan, Gudang Tingkat Layanan, Analisis Kinerja Penting

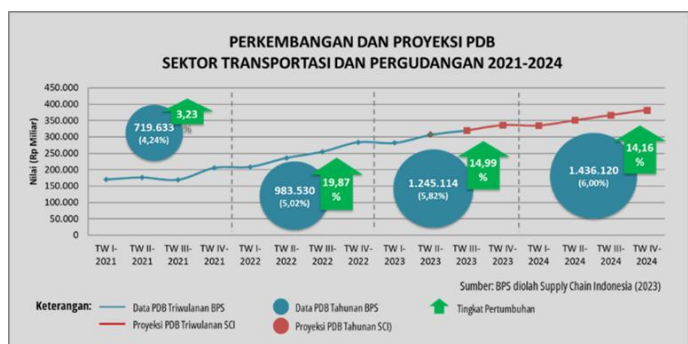
Service quality is one of the main benchmarks in the retail industry. High-quality service makes a retail business more competitive and enhances the company's image. Excellent warehouse service is also a key aspect of evaluating warehouse service levels. The retail company under study in this research is PT XYZ, one of the top three retail companies in Indonesia. Data from the past six months, from January to June 2024, shows a significant decline in service levels in February, dropping to 74%. This indicates that the company failed to meet its monthly service level target of 75% in February. In this study, service quality is the main focus, measured using the Service Quality (SERVQUAL) method, which covers five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The initial stage of this research involved analyzing the shortcomings in PT XYZ, particularly in the warehouse service quality. After identifying and analyzing the issues, a questionnaire was distributed to customers to understand the root causes of the problem. The results showed that, among the SERVQUAL dimensions, Reliability had the lowest quality score, while Tangibles had the highest.

Keywords: Service Quality, Service Level Warehouse, Important Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Di era saat ini keadaan dunia usaha sangat kompetitif banyak sekali perkembangan-perkembangan yang terjadi. Salah satu nya yakni PT. XYZ yang merupakan perusahaan ritel *minimarket* modern yang menjual berbagai kebutuhan masyarakat. Untuk mempermudah jalannya bisnis, PT. XYZ memiliki *warehouse* yang tersebar diberbagai wilayah seluruh Indonesia. *Warehouse* ini sangat mendukung proses distribusi barang ke gerai-gerai *minimarket* yang dimiliki oleh PT. XYZ (Dannya Fatima H. W & Akmal Suryadi, 2023)

Warehouse adalah tempat penyimpanan sementara persediaan dan tempat pengambilan untuk mendukung proses operasional berikutnya, serta sebagai lokasi pendistribusian atau kegiatan operasional bagi konsumen akhir. Jika terdapat kelebihan persediaan, gudang digunakan untuk menyimpannya. Keuntungan memiliki stok di gudang termasuk menyediakan ruang untuk penyimpanan yang melindungi barang dari cuaca, memastikan pengiriman pesanan tepat waktu untuk menjamin tingkat layanan, memantau status persediaan, berfungsi sebagai alat komunikasi dengan konsumen, dan mengurangi biaya pengiriman. Menurut (Setijadi, 2024) dalam artikel di *website* BPS yang diolah oleh *Supply Chain Indonesia*, berikut grafik perkembangan perdagangan di Indonesia.



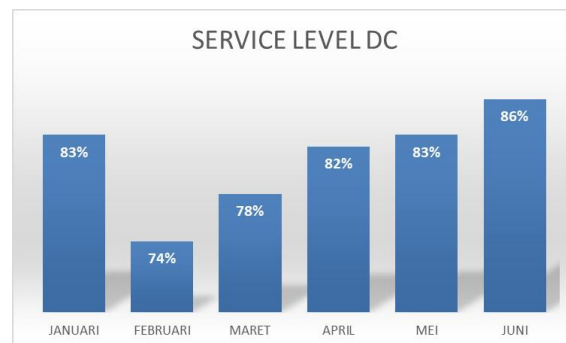
Gambar 1. 1 Grafik perkembangan sektor transportasi dan perdagangan 2021-2024

Sumber : BPS diolah *Supply Chain Indonesia*

PT. XYZ adalah perusahaan ritel yang terkenal di Indonesia, yang dikenal atas merek dagang ABC, sebuah jaringan toko serba ada yang tersebar luas di seluruh Indonesia. ABC menyediakan berbagai macam produk mulai dari makanan, minuman, kebutuhan sehari-hari, hingga produk kecantikan dan perawatan tubuh. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1989 dan telah berkembang pesat sejak saat itu, menjadi salah satu pemimpin pasar dalam industri ritel di Indonesia. Di persaingan yang semakin ketat dalam ritel di Indonesia, manajemen rantai pasokan menjadi kunci yang menentukan kesuksesan. Pelayanan yang cepat dan efisien kepada pelanggan menjadi

salah satu aspek utama yang harus diperhatikan. Sebagai salah satu pemimpin pasar dalam ritel di Indonesia, PT XYZ, melalui jaringan serba ada mereka, ABC, harus memastikan bahwa pusat distribusi (DC) mereka beroperasi dengan layanan (*service level*) yang optimal

Pada bulan Februari 2024, dimana persentasi *Service level* DC menurun dikarenakan tidak dikirimnya barang ke Toko oleh DC, dimana pemenuhan tingkat layanan distribusi (*Distribution Service level*) tidak menunjukkan pencapaian yang baik sehingga mengakibatkan kegagalan *Principal* dalam memenuhi permintaan *Customer*. Dalam memenuhi yang menyebabkan barang kosong atau *out of stock*



Gambar 1. 2 Grafik Persentase SL Januari – Juni 2024
Sumber : Diolah Penulis

Kondisi ini mengakibatkan tidak terpenuhinya pengiriman ke toko yang menyebabkan tidak tercapainya target *service level* bulanan. Berdasarkan target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan pusat PT XYZ target yang harus dicapai tiap cabang yaitu 75%. Hal tersebut juga berdampak kepada penjualan retail bagi kesimpulan, selain itu juga berdampak kepada *service level supplier*. *Service level supplier* adalah suatu yang memperlihatkan jumlah pemesanan (*reservasi*) akan suatu produk yang dipenuhi tepat waktu dibandingkan dengan total pemesanan terhadap produk tersebut (Dannya Fatima H. W & Akmal Suryadi, 2023b). Biasanya *service level* dinyatakan dalam satuan persen, semakin mendekati nilai 100%, berarti kebutuhan akan produk dapat terpenuhi dengan sangat baik. Nilai *service level* ini memiliki keterkaitan dengan jumlah kejadian *stockout*, yaitu kekurangan produk dari pada yang dibutuhkan, yang merupakan salah satu cara penilaian kerja *inventory control*.

Service level yang baik dalam distribusi dan logistik sangat penting bagi perkembangan gudang di Indonesia. Hal ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional dan manajemen persediaan, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dengan layanan pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Dengan *service level* yang optimal, gudang mampu membangun reputasi yang solid di pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mengurangi biaya operasional secara

keseluruhan. Selain itu, fokus yang tepat pada *service level* membantu gudang untuk membangun hubungan yang kuat dengan pemasok dan mitra bisnis, serta meningkatkan responsivitas terhadap perubahan permintaan pasar. Dengan pengelolaan *service level* yang baik, gudang juga dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan memperkuat integrasi sistem dengan teknologi informasi untuk meningkatkan visibilitas dan efisiensi dalam rantai pasokan. *Service level* yang terjaga dengan baik juga memungkinkan gudang untuk mematuhi standar regulasi yang ketat, meningkatkan daya saing di pasar global, dan menciptakan pondasi yang kokoh untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

Untuk meningkatkan *service level* baik di DC, diperlukan perencanaan yang matang dan komunikasi yang efektif antara kedua pihak. Saat ini, hubungan antara DC dan pelanggan sering kali hanya sebatas pemesanan barang sesuai dengan kebutuhan tanpa strategi yang terstruktur. Setelah melakukan beberapa bulan penelitian terkait proyek ini, penulis berhasil menemukan metode untuk memastikan pengiriman barang dilakukan secara tepat waktu dan teratur.

Penggunaan metode *Service Quality* adalah metode yang dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. (Prananda & Rachmawati Lucitasari dan Shodiq Abdul Khannan, 2019). Ada 5 (lima) dimensi yang menjadi *tangibles, realibility, assurance, responsiveness, dan emphaty* yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985). Model *Servqual* dirancang khusus untuk menganalisis kepuasan pelanggan sebagai fungsi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, pada prinsipnya arti kualitas jasa berprinsip pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta tercapainya harapan pelanggan (Tjiptono al., 2002). Sedangkan untuk membandingkan untuk membandingkan antara ekspektasi dan kinerja perusahaan dalam mengukur kepuasan konsumen menggunakan metode *IPA (Important Perfomance Analysis)* (Prananda & Rachmawati Lucitasari dan Shodiq Abdul Khannan, 2019). Dari hasil metode *IPA* dapat diketahui atribut atau dimensi yang buruk dan baik dari pengguna atau responden. Dari situ dapat ditentukan langkah perbaikan apa yang akan direncanakan dimuali dari dimensi yang kinerjanya masih buruk dan jauh dari harapan pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang seusai dengan harapannya.

2. LANDASAN TEORI

Logistik merupakan seni dan ilmu, barang, energi, informasi, dan sumberdaya lainnya, seperti produk, jasa, dan manusia, dari sumber produksi ke pasar dengan tujuan mengoptimalkan penggunaan modal (Kasengkang et al., 2016). Menurut fungsi logistik dalam kegiatannya adalah berikut :

- 1) Memastikan kegiatan pengadaan barang/jasa yang dibutuhkan dapat selesai sesuai jadwal waktu yang ditetapkan
- 2) Memastikan kinerja tim yang selalu efektif dan efisien
- 3) Melakukan penyediaan laporan kegiatan pengadaan disampaikan kepada pihak terkait secara konsisten dan tepat waktu
- 4) Melakukan penyiapan pengadaan barang/jasa secara swakelola
- 5) Membuat rencana pengadaan
- 6) Melakukan assesment /scoring terhadap pengadaan barang dan jasa
- 6) Mengelola pembelian barang atau jasa dari dalam negeri dan luar negeri

Menurut (Gun Gunawan Rachman & Karlina Yuningsih, 2010) tujuan logistik adalah menyampaikan barang jadi dan bermacam-macam material dalam jumlah yang tepat pada waktu yang tepat dibutuhkan, dalam keadaan yang dapat dipakai, ke lokasi di mana ia dibutuhkan dengan biaya total yang terendah.

Gudang adalah suatu tempat atau bangunan yang digunakan untuk penyimpanan barang sementara yang akan dikirim ke pelanggan atau di proses ke tahap atau tempat selanjutnya. Gudang juga merupakan komponen penting dalam proses logistik. tujuan dari adanya tempat penyimpanan dan fungsi dari pergudangan secara umum adalah:

1. Kebutuhan Produksi Gudang dibuat untuk menunjang kebutuhan produksi, dimana dalam proses produksi biasanya barang yang dihasilkan memiliki sifat yang berbeda sehingga dapat dikelompokkan berdasarkan barang yang bisa langsung dikonsumsi dan barang yang terlebih dahulu disimpan.
2. Pengurangan biaya transportasi dan produksi fasilitas gudang juga bertujuan untuk mengurangi biaya transportasi dan produksi, dikarenakan dengan adanya peran dari gudang tersebut sebagai penyimpanan barang persediaan produksi.
3. Pengkoordinasian antara penawaran dengan permintaan. Permintaan pasar tidak selalu bisa dipastikan dengan akurat sedangkan penawaran harus terus berjalan, sehingga dengan adanya gudang bisa mengkoordinasikan antara penawaran dengan permintaan. Sehingga gudang dapat menyimpan barang saat jumlah produksi naik dan permintaan menurun.
4. Kebutuhan Pasar Agar pemasokan barang tidak terputus maka diperlukannya gudang untuk menyimpan persediaan barang, sehingga dapat memenuhi permintaan barang yang harus selalu ada oleh konsumen.

Supplier adalah orang atau perusahaan yang memasok atau menyuplai barang atau jasa kepada perusahaan lain, baik itu individu maupun perusahaan. Menurut (Issn et al., n.d.), Pemasok atau *supplier* merupakan mitra bisnis yang memegang peranan sangat penting dalam menjamin ketersediaan barang pasokan yang dibutuhkan oleh Perusahaan. *Supplier* juga merupakan bagian dari Perusahaan yang membuat performa Perusahaan atau dapat diartikan *supplier* sebagai pihak yang berkontribusi dalam pendapatan laba Perusahaan. *Supplier* atau pemasok juga mempunyai tugas untuk menjalankan operasinya. Pertama, bisnis harus memastikan bahwa barang atau jasa

tersedia sesuai permintaan. Kemudian, mereka harus mengatur distribusi dan logistik agar pengiriman dapat dilakukan dengan lancar. Ketiga, memastikan bahwa produk yang disediakan tetap berkualitas tinggi dan memenuhi standar yang ditetapkan. Keempat, mengawasi stok untuk memastikan ketersediaan produk selalu tersedia. Kelima, meningkatkan daya saing dengan menawarkan harga yang bersaing di pasar. Selain itu, perusahaan harus memastikan pasokan produk secara berkelanjutan. Di samping itu, berikan layanan yang baik untuk membuat pelanggan lebih puas dan lebih loyal. Terakhir, mengelola risiko dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku untuk menjaga bisnis beroperasi.

Distribusi adalah kegiatan penyaluran barang hasil produksi dari pihak produsen ke tangan konsumen. Distribusi adalah suatu proses pengiriman yang berupa barang atau jasa dari tangan produsen ke konsumennya. Proses ini pada dasarnya menghasilkan suatu faedah (*utility*) waktu dan tempat (Yustavia et al., 2022). Transportasi adalah proses perpindahan barang dari lokasi awal ke lokasi tujuan, secara umum transportasi adalah aktivitas yang untuk memindahkan barang ke lokasi yang dituju. Sebenarnya distribusi merupakan bagian material handling, yang merupakan perpindahan material. Pada setiap tempat atau gudang ada permasalahan yang biasa terjadi pada kegiatan optimalisasi pendistribusian barang.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen (Zikri & Harahap, 2022). Kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa (Riyadin, 2019).

Manajemen pemasaran adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pemasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Aktivitas ini mencakup analisis pasar, segmentasi pasar, penentuan target pasar, serta pengembangan strategi pemasaran yang efektif dan efisien. Manajemen pemasaran bertujuan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan (Mukharomah et al., 2023)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *mixed methode* atau metode campuran. Metode penelitian kombinasi adalah jenis penelitian dari dua metode penelitian yang digabungkan meliputi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini juga bisa dikatakan sebagai penelitian dengan analisis data, kemudian diintegrasikan berupa temuan dan yang terakhir menarik sebuah kesimpulan. Periode penelitian ini sekitar 120 (seratus dua puluh) hari atau 5

(lima) bulan, dimulai dari 15 (lima belas) Februari hingga 30 (tiga puluh) Juni 2024 dengan penempatan lokasi di admin pergudangan PT XYZ, yang beralamatkan di Jl. Industri Selatan VI, Cikarang Selatan.

Dalam pengumpulan data, maka penulis melakukan pengumpulan data dalam bentuk data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang didapatkan langsung. Peneliti mendapatkan data primer ini pada saat melakukan praktek kerja lapangan di PT.XYZ. Selain mendapatkan data tersebut kepada pihak perusahaan, peneliti juga melakukan observasi ke lapangan untuk mengetahui keadaan sebenarnya dan mengambil data yang di perlukan peneliti untuk keperluan penulisan. Data yang digunakan adalah data *historis service level warehouse* PT XYZ, data *historis* pengiriman PT XYZ, dan data kuisisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari hasil data primer atau dengan kata lain beberapa informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap kebutuhan data penelitian. Data ini bisa didapatkan dari sumber terpercaya seperti jurnal, buku, atau informasi dari internet, peneliti mengumpulkan beberapa literatur penelitian terdahulu sebagai referensi untuk penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh elemen ada di PT XYZ, pelanggan, *staff* gudang, data pengiriman data *service level warehouse* pada PT XYZ.

Seluruh pelanggan yang menjadi pelanggan tetap dengan perusahaan PT.XYZ minimum 1 tahun sebagai sampel. Metode pengambilan data yang digunakan sebagai pemilihan sampel adalah metode *purposive sampling*. Berikut ketentuan kriteria responden data sampel diantaranya :

1. Karyawan aktif toko retail PT. XYZ dan sudah bekerja di toko retail PT. XYZ minimal 3 (tiga) bulan dan memahami proses kerja gudang PT. XYZ

Untuk pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini, penelitian menggunakan beberapa teknik, sebagai berikut :

- a. Observasi, teknik ini dilakukan peneliti dengan cara mengamati dan langsung ke lapangan untuk mengetahui proses secara langsung.
- b. Wawancara, teknik ini dilakukan peneliti dengan cara melakukan prosesi tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah dan secara langsung dengan karyawan atau narasumber yang mengetahui kondisi yang menjadi objek penelitian ini.
- c. Kuisisioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini kuisisioner dibutuhkan untuk mendapatkan nilai dari responden terhadap kualitas jasa yang di berikan oleh PT XYZ yang nantinya akan diukur dengan kinerja dan harapan oleh pelanggan.

- d. Menarik data service level dan data pengiriman dari sistem PT.XYZ
 - e. Membaca dari beberapa referensi dari sumber yang terpercaya.
- Pengolahan data *Service Quality Model*
1. Uji Validitas
Uji validitas dilakukan menggunakan *software minitab* untuk menguji apakah tiap atribut-atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya.
 - a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item tersebut dinilai valid
 - b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka nilai terbut dinilai tidak valid
 2. Uji Reliabilitas Data
Uji reliabilitas data dilakukan menggunakan *software minitab* untuk menguji kehandalan suatu kuisioner untuk cukup dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.
 - a. Jika nilai *alpha cronbach's* $> 0,70$ maka data dinilai reliabilitas atau konsisten
 - b. Jika nilai *alpha cronbach's* $< 0,70$ maka data dinilai tidak reliabilitas atau tidak konsisten
 3. Perhitungan *Service Quality Model*
Pada proses ini dilakukan pengukuran kualitas layanan dari dimensi masing-masing, hingga akan didapatkan nilai GAP (kesenjangan) yang dimana selisih antara persepsi terhadap layanan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Berikut rumus perhitungan GAP SERVQUAL :

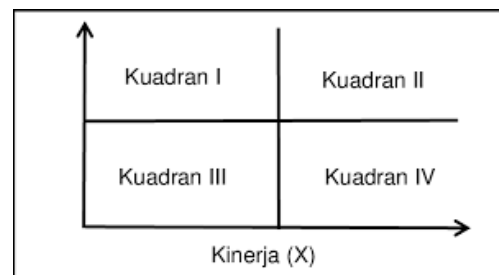
$$\text{SKOR SERVQUAL} = \text{SKOR KINERJA} - \text{SKOR HARAPAN}$$

Setelah perhitungan GAP sudah selesai dilakukan, maka dilakukan perhitungan kuliatas layanan. Dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Kualitas Layanan } (Q) = \frac{\text{Kinerja}}{\text{Harapan}}$$

Dimana jika $Q > 1$, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik.

4. Pembuatan Diagram Kartesius untuk Perhitungan IPA (*Important Performance Analysis*)
Pembuatan diagram kartesius ini memiliki 4 (empat) kuadran yaitu, kuadran pertama adalah prioritas utama, kuadran kedua adalah mempertahankan, kuadran ketiga adalah prioritas rendah, kuadran keempat adalah berlebihan



Gambar 3. 1 Gambar diagram IPA
Sumber : (Hairunisa & Heru Susilo, 2023)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menyebar dan mencapai target data dari kuisioner, maka data data tersebut diolah sesuai dengan metode yang telah dijelaskan. Pengolahan adalah uji validitas dari hasil kuisioner menggunakan *software minitab*.

No	r tabel	r hitung	Ket
1	0,320	0,711	valid
2	0,320	0,766	valid
3	0,320	0,798	valid
4	0,320	0,909	valid
5	0,320	0,815	valid
6	0,320	0,909	valid
7	0,320	0,748	valid
8	0,320	0,827	valid
9	0,320	0,778	valid
10	0,320	0,534	valid
11	0,320	0,855	valid
12	0,320	0,762	valid
13	0,320	0,889	valid
14	0,320	0,812	valid
15	0,320	0,895	valid
16	0,320	0,851	valid
17	0,320	0,864	valid
18	0,320	0,722	valid
19	0,320	0,833	valid
20	0,320	0,796	valid

Tabel 1 : Hasil Uji Validitas

Setelah semua data dinyatakan valid, maka baru bisa dilakukan pengujian selanjutnya yaitu adalah uji reliabilitas

Cronbach's Alpha

Alpha
0.9707

Gambar 1 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nilai alpha adalah 0,9707 yang artinya lebih besar dari 0,7, yang dapat diartikan data kuisioner ini sudah reliabel dan dapat melanjutkan hitungan selanjutnya yaitu perhitungan nilai *Servqual*.

Skor servqual (kualitas jasa) selain menunjukan kualitas jasa sebuah perusahaan atau instansi, juga menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Perhitungan skor servqual pada PT XYZ dapat dilihat pada tabel 4.4. Jumlah

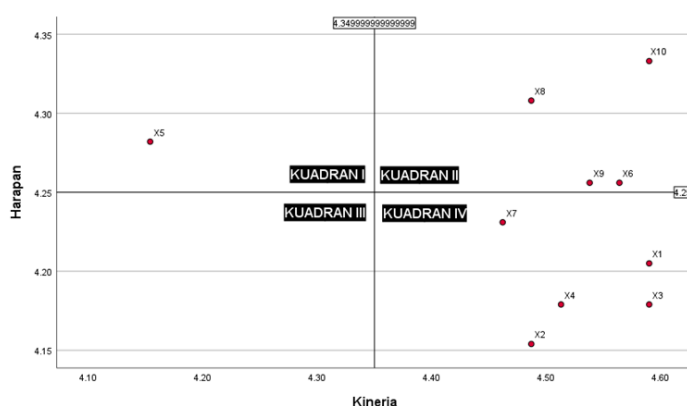
data responden yang diolah pada kuisioner ini adalah 39 responden

Atribut	Mean		Score Servqual
	Kinerja	Harapan	
X1 Kelengkapan produk	4.590	4.205	0.385
X2 Ketersediaan produk baru	4.487	4.154	0.333
X3 Display produk yang rapih	4.590	4.179	0.410
X4 Adanya tempat parkir gratis untuk pelanggan	4.513	4.179	0.333
X5 Tepat waktu pemenuhan pesanan	4.154	4.282	-0.128
X6 Reward bagi pelanggan setiap pembelian dalam jumlah banyak	4.564	4.256	0.308
X7 Kecepatan respon keluhan pelanggan	4.462	4.231	0.231
X8 Kecepatan respon permintaan pelanggan	4.487	4.308	0.179
X9 Keamanan barang hingga sampai kepada pelanggan	4.538	4.256	0.282
X10 Keramahan dan infomartifnya pegawai gudang	4.590	4.333	0.256

Tabel 2 Hasil Perhitungan *Servqual*

Pada tabel diatas terdapat nilai jumlah, rata-rata dan nilai GAP atau kesenjangan. Untuk nilai jumlah adalah nilai dari seluruh skala pada atribut X1 -X10. Lalu nilai rata-rata adalah total nilai jumlah skala dibagi dengan jumlah responden kuisioner yaitu 39 (tiga puluh sembilan) sampel. Selanjutnya perhitungan GAP atau kesenjangan *servqual*, dengan cara rata-rata kinerja dikurangi dengan rata-rata harapan. *Servqual* skor (-) negative menunjukan adanya indikasi gap kualitas pada dimensi tersebut, sedangkan *servqual* skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas yang memuaskan.

Setelah didapatkannya skor perhitungan gap *servqual*, Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis IPA (Importance Performance Analysis). Analisis ini digunakan untuk mengetahui posisi atau keberadaan dimensi kualitas pelayanan gudang PT.XYZ berdasarkan harapan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja menurut pelanggan. Selain itu juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi indakan atau perbaikan apa yangbisa dilakukan oleh gudang PT. XYZ terhadap dimensi tersebut.



Gambar 2 Gambar Diagram Kartesius IPA

Kuadran I Pelanggan Tidak Puas :

1. X5 (Tepat waktu pemenuhan pesanan)

Kuadran II Pelanggan Sangat Puas (ideal) :

1. X6 (Reward bagi pelanggan setiap pembelian dalam jumlah banyak)
2. X8 (Kecepatan respon permintaan pelanggan)
3. X9 (Keamanan barang hingga sampai kepada pelanggan)
4. X10 (Keramahan dan infomartifnya pegawai gudang)

Kuadran III Pelanggan Biasa Saja :

Tidak ada atribut pada kuadran ini

Kuadran IV Pelanggan Puas :

1. X1 (Kelengkapan produk)
2. X2 (Ketersediaan produk baru)
3. X3 (Display produk yang rapih)
4. X4 (Adanya tempat parkir gratis untuk pelanggan)
5. X7 (Kecepatan respon keluhan pelanggan)

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas mengenai adanya penurunan service level, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari data yang sudah ada pada saat observasi lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai service level warehouse di PT XYZ jika dirata – ratakan dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni sebesar 81% yang dapat dikatakan baik.
2. Berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*, dapat dilihat faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan service level, khususnya pada bulan Februari adalah keterlambatan pengiriman yang mengakibatkan tidak terpenuhinya permintaan pelanggan.
3. Berdasarkan analisis yang dilakukan, beberapa strategi efektif yang dapat diterapkan oleh PT XYZ untuk meningkatkan service level warehouse di atas 75% meliputi peningkatan integrasi sistem teknologi informasi untuk manajemen persediaan, pelatihan karyawan yang lebih terfokus, serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antar divisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dannya Fatima H. W, & Akmal Suryadi. (2023a). Pengaruh Service Level Supplier Terhadap Performance Logistic pada Warehouse di Pt.Xyz Branch Batam. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(6), 1184–1190. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.3065>
- Dannya Fatima H. W, & Akmal Suryadi. (2023b). Pengaruh Service Level Supplier Terhadap Performance Logistic pada Warehouse di Pt.Xyz Branch Batam. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(6), 1184–1190. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.3065>
- Gun Gunawan Rachman, & Karlina Yuningsih. (n.d.). PENGARUH BIAYA DISTRIBUSI DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN (STUDI PADA SARI INTAN MANUNGGAL KNITTING BANDUNG). 2010.

- Hairunisa, & Heru Susilo. (2023). *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Olahan Perikanan Amplang UD. XYZ di Samarinda Consumer Satisfaction level on Processed Fishery Products (Amplang) at UD. XYZ in Samarinda City*. Hairunisa Heru Susilo.
- Issn, |, Pratiwi, I., Mz, H., & Aprilyanti, D. S. (n.d.). *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik PEMILIHAN SUPPLIER TERBAIK PENYEDIA BARANG CONSUMABLE MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (Studi kasus di Departemen Pengadaan Barang PT. PUSRI) THE BEST SUPPLIER SELECTION OF CONSUMABLE GOODS SUPPLIER USING ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS METHOD (Case Study at Procurement Department of PT. PUSRI)*. <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>
- Kasengkang, R. A., Nangoy, S., Sumarauw, J., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). *ANALISIS LOGISTIK (STUDI KASUS PADA PT. REMENIA SATORI TEPAS-KOTA MANADO) LOGISTICS ANALYSIS (CASE STUDY AT PT. REMENIA SATORI TEPAS-MANADO)*.
- Mukharomah, W., Wardana, C. K., A'zizah, L. O. F., Abas, N. I., Ulynnuha, O. I., & Fatchan, F. H. (2023). *AKTIVASI BRANDING PADA MINIMARKET LOKAL. JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 7(4), 3379. <https://doi.org/10.31764/jmm.v7i4.15883>
- Prananda, Y., & Rachmawati Lucitasari dan Shodiq Abdul Khannan, D. M. (2019). *PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN*. In *Jurnal OPSI* (Vol. 12, Issue 1). <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>
- Riyadin. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN)*.
- Setijadi, S. T. , M. T. , IPM. (2024). Lembaga Pendidikan, Pelatihan, Konsultasi, Penelitian, Pengkajian & Pengembangan Logistik +62227205375 Email: sekretariat@SupplyChainIndonesia.com SUPPLY CHAIN INDONESIA Komplek Taman Melati B1/22 Pasir Impun Bandung 40194 Indonesia BERANDA PROFIL AGENDA OPINI UNDUH AWARDS KONTAK KLIEN KAMI COMPANY PROFILE Supply Chain Indonesia Wednesday, 10 January 2024 / Published in Catatan Tantangan Sektor Logistik: Pendorong Pertumbuhan Ekonomi yang Melambat pada 2024. *Supply Chain Indonesia*.
- Yustavia, A., Salomon, L., & Kristina, H. J. (2022). *Analisis Penentuan Rute Distribusi Optimal dengan Pendekatan Manajemen Transportasi dan Distribusi di CV. Expedisi Mitra Mandiri*.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.