

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TENTANG PENGIRIMAN BUAH DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PT LARIS MANIS UTAMA

Nama Mahasiswa : Bahruddin Syah Sudtika Putra  
NIM : 2021710009  
Pembimbing : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT Laris Manis Utama yang bergerak di bidang ekspor impor dan distributor buah. Pada perusahaan ini permasalahannya yaitu terdapat banyaknya komplain dari *customer*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan juga kepuasan pelanggan, sebagai penyedia jasa PT Laris Manis Utama harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal yang diharapkan mampu memenangi persaingan. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *servqual*. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT Laris Manis Utama dengan cara mencari nilai gap antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen dalam metode *servqual* ini, kualitas layanan dapat mengacu pada lima dimensi pokok, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Penelitian menggunakan cara menyebarkan kuesioner yang memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab dan responden memilih alternatif jawaban yang telah disediakan. Tipe pertanyaan yang diajukan adalah *close ended question*, di mana responden memilih jawaban yang telah tersedia. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* menghasilkan nilai GAP sebesar -0,297. Sedangkan dengan perhitungan IPA *Importance Performance Analysis* menunjukkan bawasannya atribut A4 (Kemampuan karyawan dalam memecahkan suatu masalah), A9 (Kecepatan waktu pengiriman buah), A14 (Menerima tanggapan terhadap saran dan keluhan yang dialami *customer*) adalah atribut yang perlu diperbaiki.

**Kata Kunci:** *Servqual*, kualitas pelayanan, IPA(*Importance Performance Analysis*)

## ***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ABOUT FRUIT DELIVERY WITH SERVQUAL METHOD IN PT. LARIS MANIS UTAMA***

*Student Name* : Bahruddin Syah Sudtika Putra  
*Student Identification Number* : 2021710009  
*Supervisor* : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at PT Laris Manis Utama, which is engaged in the export-import and distributor of fruit. In this company the problem is that there are many complaints from customers, this study aims to determine the quality of service and customer satisfaction, as a service provider PT Laris Manis Utama must be able to provide optimal service quality that is expected to win the competition. Therefore this study uses the servqual method. This method is used to measure the quality of service at PT Laris Manis Utama by finding the value gap between company performance and consumer expectations in this servqual method. Service quality can refer to five main dimensions, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangibility. This research uses a way of distributing a questionnaire which provides a set of written questions to the respondent to be answered and the respondent chooses the alternative answers that have been provided. The type of question asked is a close ended question, where the respondent chooses an answer that is already available. Based on the research that has been done using the servqual method, the GAP value is -0.297. Meanwhile, the calculation of IPA Importance Performance Analysis shows that the underlying attributes are A4 (Employee's ability to solve problems), A9 (Speed of fruit delivery time), A14 (Receiving responses to suggestions and complaints experienced by customers) attributes that need to be improved.*

***Keywords:*** *Servqual, quality of service, IPA Importance Performance Analysis*