

# ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN RCA

Oleh:

Ringga Dwi Yulianto  
Wiwik Sulistiyowati

Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juli, 2025

# LATAR BELAKANG

Pada PT. Wahana Logistik yang bertempat di Jl. Raya Balung Watu, Cangkringmalang, Beji, Kab. Pasuruan mengalami penurunan konsumen yang disebabkan oleh kurangnya tingkat kepuasan pada pelayanan. Jika permasalahan tersebut tidak segera di atasi, maka memberikan keuntungan kepada kompetitor di bidang usaha yang sama.

# Rumusan Masalah

- Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan integrasi metode SERVQUAL dan RCA?

# Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui atribut yang berpengaruh kepada kualitas layanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan dan penetapan akar permasalahan tentang kualitas pelayanan di PT. Wahana Logistik PasuruanUntuk mengetahui atribut yang berpengaruh kepada kualitas layanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan dan penetapan akar permasalahan tentang kualitas pelayanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan



# KAJIAN PUSTAKA

## *Service Quality (SERVQUAL)*

Metode *Servqual* adalah metode yang umum digunakan sebagai alat ukur kualitas jasa yang menjadi acuan perusahaan. Metode ini terdiri dari dimensi umum yang mewakili kriteria penilaian yang digunakan dalam pengukuran jasa untuk kualitas layanan yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

(Padhil, 2023)

# KAJIAN PUSTAKA

## ***Root Cause Analysis (RCA)***

*Root Cause Analysis (RCA)* adalah proses analisis yang digunakan dalam mengidentifikasi masalah serta mekanisme yang mendasari terjadinya kondisi-kondisi yang tidak diharapkan. Alat ukur yang digunakan dalam *RCA* yaitu diagram sebab akibat (*cause and effect diagram*).

(Nurlaelah, 2022)

# Pengumpulan Data



Studi Literatur



Observasi



Penyebaran Kuesioner

# Responden

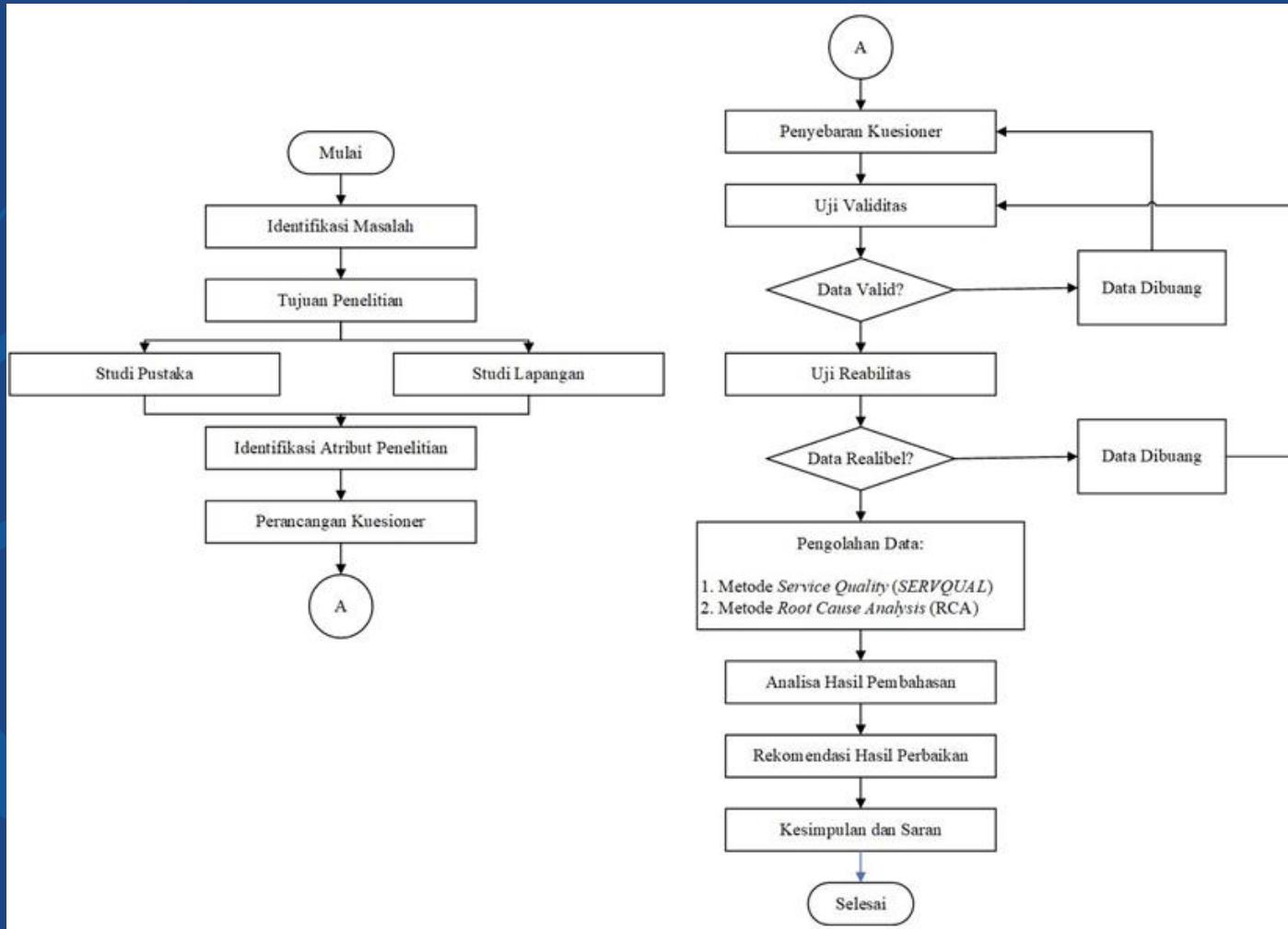


**Pengguna Jasa  
PT. Wahana  
Logistik**

# Tabel Kriteria Penilaian

No	Dimensi	Kode Atribut	Atribut
1	Tangible	A1	Fasilitas kantor wahana logistik yang lengkap dengan kondisi yang baik.
2		A2	Petugas selalu berpenampilan rapi sesuai SOP perusahaan.
3		A3	Kantor PT. Wahana Logistik menggunakan teknologi modern guna menunjang kebutuhan perusahaan dan pelanggan.
4		A5	Tersedia tempat parkir yang luas.
5		A5	Ruang pelayanan terdapat petunjuk arah proses pelayanan yang jelas.
6		A6	Kondisi kantor yang bersih, sejuk, dan nyaman.
7		A7	Alat transportasi untuk pengiriman paket dan surat yang memadai.
8	Reliability	A8	Pembayaran biaya pengiriman paket mudah dilakukan.
9		A9	Harga jasa pengiriman sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dan terjangkau.
10		A10	Kecepatan proses pengiriman paket sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh PT. Wahana Logistik.
11		A11	Lokasi kantor PT. Wahana Logistik mudah dijangkau.
12		A12	Brand dan citra perusahaan dikenal di masyarakat luas.
13		A13	Memiliki jam kerja operasional dan harus tepat waktu (on time).
14		A14	Parkir gratis dan aman, dijaga oleh pihak pengamanan.
15	Responsiveness	A15	Daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat.
16		A16	Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan saat melakukan transaksi.
17		A17	Petugas selalu bersedia membantu pelanggan.
18	Assurance	A18	Paket maupun surat terkirim sesuai tempat tujuan.
19		A19	Karyawan selalu bersikap ramah, sopan dan memberikan senyum kepada konsumen.
20		A20	Paket maupun surat diterima dengan utuh tidak ada kerusakan apapun.
21	Emphaty	A21	Karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen tanpa membeda-bedaikan.
22		A22	Memiliki jam kerja operasional.
23		A23	Brand perusahaan sudah di kenal masyarakat.
24		A24	Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.

# DIAGRAM ALIR PENELITIAN



# PENGUMPULAN DATA

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p(1-p)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p(1-p)}$$

$$n = \frac{57 \cdot 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{(57-1) \cdot 0,05^2 + 1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}$$

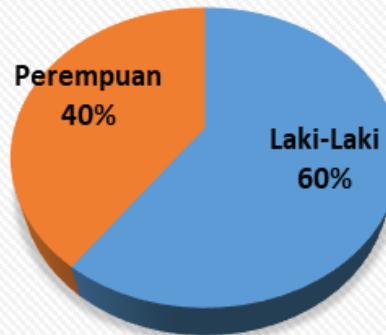
$$n = \frac{54,7428}{1,1004}$$

$$n = 49,75 = 50 \text{ sampel}$$

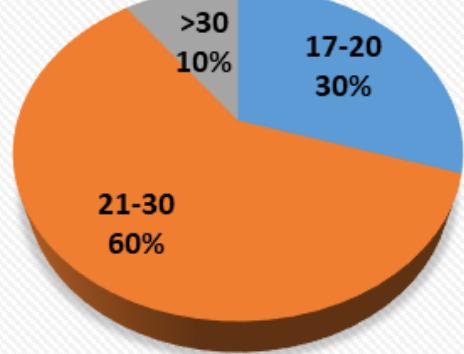
Dalam perhitungan menggunakan rumus Bernoulli didapatkan nilai 49,75 yang dibulatkan menjadi 50 sampel.

# PENGUMPULAN DATA

**PROSENTASE RESPONDEN  
BERDASARKAN JENIS  
KELAMIN**



**PROSENTASE RESPONDEN  
BERDASARKAN USIA**



Jumlah responden yang digunakan sebanyak lima puluh orang. Berdasarkan jawaban kuesioner, diketahui bahwa dari 50 responden, sebanyak 30 orang atau 60% berjenis kelamin laki-laki dan 20 orang atau 40% berjenis kelamin perempuan. Sementara itu, responden yang berusia 17-20 tahun sebanyak 15 orang atau 30%, berusia 21-30 tahun sebanyak 30 orang atau 60%, dan berusia di atas 30 tahun sebanyak 5 orang atau 10%.

# Tabel Nilai Rata-rata

Variabel	Kode Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan
Tangible	A1	4.40	3.92	3.90
	A2	4.54	3.80	4.00
	A3	4.54	4.06	4.04
	A4	4.58	3.82	4.08
	A5	4.48	3.96	3.76
	A6	4.52	3.92	3.94
	A7	4.58	3.80	4.00
Reliability	A8	4.56	4.06	3.88
	A9	4.48	3.82	4.12
	A10	4.42	3.96	4.10
	A11	4.48	4.16	4.06
	A12	4.54	3.96	4.14
	A13	4.42	4.04	3.92
	A14	4.54	3.96	3.80
Responsiveness	A15	4.54	4.16	4.06
	A16	4.52	3.96	3.82
	A17	4.48	4.06	3.96
Assurance	A18	4.52	4.06	4.16
	A19	4.46	3.82	3.96
	A20	4.54	3.96	4.04
Emphaty	A21	4.48	4.16	3.96
	A22	4.52	3.96	4.16
	A23	4.46	4.04	3.96
	A24	4.54	3.96	4.04

# Tabel Uji Validitas Data

Variabel	Kode Atribut	Tingkat Kepentingan		Tingkat Persepsi		Tingkat Harapan		Keterangan
		Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	Nilai Corrected Item-Total Correlation	r-tabel	
Tangible	A1	0.3022	0.2353	0.4658	0.2353	0.4658	0.2353	Valid
	A2	0.4203	0.2353	0.5297	0.2353	0.4427	0.2353	Valid
	A3	0.4367	0.2353	0.4540	0.2353	0.2943	0.2353	Valid
	A4	0.3226	0.2353	0.4756	0.2353	0.3157	0.2353	Valid
	A5	0.2672	0.2353	0.5316	0.2353	0.3503	0.2353	Valid
	A6	0.3140	0.2353	0.4658	0.2353	0.6010	0.2353	Valid
	A7	0.4138	0.2353	0.5297	0.2353	0.3922	0.2353	Valid
Reliability	A8	0.4208	0.2353	0.4540	0.2353	0.3188	0.2353	Valid
	A9	0.3736	0.2353	0.4756	0.2353	0.3364	0.2353	Valid
	A10	0.3650	0.2353	0.5316	0.2353	0.2774	0.2353	Valid
	A11	0.3736	0.2353	0.4458	0.2353	0.3997	0.2353	Valid
	A12	0.3710	0.2353	0.4540	0.2353	0.6082	0.2353	Valid
	A13	0.4148	0.2353	0.4083	0.2353	0.5386	0.2353	Valid
	A14	0.2644	0.2353	0.5316	0.2353	0.5570	0.2353	Valid
Responsiveness	A15	0.3136	0.2353	0.4458	0.2353	0.2903	0.2353	Valid
	A16	0.4695	0.2353	0.4540	0.2353	0.3409	0.2353	Valid
	A17	0.4636	0.2353	0.4540	0.2353	0.3912	0.2353	Valid
Assurance	A18	0.5022	0.2353	0.4540	0.2353	0.4636	0.2353	Valid
	A19	0.4577	0.2353	0.4756	0.2353	0.4000	0.2353	Valid
	A20	0.5679	0.2353	0.5316	0.2353	0.5150	0.2353	Valid
Emphaty	A21	0.4636	0.2353	0.4458	0.2353	0.3912	0.2353	Valid
	A22	0.5022	0.2353	0.4540	0.2353	0.4636	0.2353	Valid
	A23	0.4577	0.2353	0.4083	0.2353	0.4000	0.2353	Valid
	A24	0.5679	0.2353	0.5316	0.2353	0.5150	0.2353	Valid

# *Tabel Uji Riliabilitas Data*

Jenis Pengukuran	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
Tingkat Keptentingan	0.784	0.6	Reliable
Tingkat Persepsi	0.850	0.6	Reliable
Tingkat Harapan	0.794	0.6	Reliable



# Tabel Pengukuran Tingkat Kepuasan Terbobot

Variabel	Kode Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Persepsi	Tingkat Harapan	Bobot	Gap	Gap Terbobot	Ranking
Tangible	A1	4.4	3.92	3.90	0.040688	0.02	0.000814	13
	A2	4.54	3.8	4.00	0.041983	-0.20	-0.008397	4
	A3	4.54	4.06	4.04	0.041983	0.02	0.000840	14
	A4	4.58	3.82	4.08	0.042353	-0.26	-0.011012	2
	A5	4.48	3.96	3.76	0.041428	0.20	0.008286	23
	A6	4.52	3.92	3.94	0.041798	-0.02	-0.000836	12
	A7	4.58	3.8	4.00	0.042353	-0.20	-0.008471	3
Reliability	A8	4.56	4.06	3.88	0.042168	0.18	0.007590	22
	A9	4.48	3.82	4.12	0.041428	-0.30	-0.012428	1
	A10	4.42	3.96	4.10	0.040873	-0.14	-0.005722	8
	A11	4.48	4.16	4.06	0.041428	0.10	0.004143	16
	A12	4.54	3.96	4.14	0.041983	-0.18	-0.007557	6
	A13	4.42	4.04	3.92	0.040873	0.12	0.004905	19
	A14	4.54	3.96	3.80	0.041983	0.16	0.006717	21
Responsiveness	A15	4.54	4.16	4.06	0.041983	0.10	0.004198	18
	A16	4.52	3.96	3.82	0.041798	0.14	0.005852	20
	A17	4.48	4.06	3.96	0.041428	0.10	0.004143	17
Assurance	A18	4.52	4.06	4.16	0.041798	-0.10	-0.004180	9
	A19	4.46	3.82	3.96	0.041243	-0.14	-0.005774	7
	A20	4.54	3.96	4.04	0.041983	-0.08	-0.003359	10
Emphaty	A21	4.48	4.16	3.96	0.041428	0.20	0.008286	24
	A22	4.52	3.96	4.16	0.041798	-0.20	-0.008360	5
	A23	4.46	4.04	3.96	0.041243	0.08	0.003299	15
	A24	4.54	3.96	4.04	0.041983	-0.08	-0.003359	11

# HASIL PENGUKURAN

1. Nilai positif terbesar menunjukkan bahwa tingkat layanan yang dialami konsumen melebihi harapan mereka. Hal ini berdampak pada kepuasan konsumen. Oleh karena itu, ada baiknya untuk mempertahankan kinerja dengan menggunakan indikasi ini.

- Pada dimensi Empathy, dengan atribut brand perusahaan sudah di kenal masyarakat dengan nilai 0,008286.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut ruang pelayanan terdapat petunjuk alur proses pelayanan yang jelas dengan nilai 0,008286.
- Pada dimensi Reliability, dengan atribut pembayaran biaya pengiriman paket mudah dilakukan dengan nilai 0,007590.
- Pada dimensi Reliability, dengan atribut memiliki parkir gratis dilakukan dengan nilai 0,006717.

2. Nilai negatif terbesar menyiratkan bahwa tingkat layanan yang diperoleh tidak optimal atau indikasinya harus ditingkatkan..

- Pada dimensi Reliability, dengan atribut harga jasa pengiriman sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dan terjangkau dengan nilai -0.012428.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut tersedia tempat parkir yang luas dengan nilai -0.011012.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut alat transportasi untuk pengiriman paket dan surat yang memadai dengan nilai -0.008471.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut petugas selalu berpenampilan rapi sesuai SOP perusahaan dengan nilai -0.011012.

# Tabel Analisa Five Whys

Atribut	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
<b>Harga jasa pengiriman sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dan terjangkau</b>	Kurangnya analisis biaya-manfaat terperinci untuk inovasi.	Gagal menjelaskan nilai tambah dari layanan secara memadai.	Keputusan penetapan harga tidak didasarkan pada data pasar atau pesaing.		
<b>Tersedia tempat parkir yang luas</b>	Perencanaan lokasi awal tidak komprehensif.	Kurangnya data parkir puncak yang akurat.	Keterbatasan fisik lahan dan pembatasan tata ruang.	Parkir dianggap sebagai fasilitas tambahan yang sederhana.	Kurangnya proaktif dalam mencari alternatif parkir.
<b>Alat transportasi untuk pengiriman paket dan surat yang memadai</b>	Manajemen aset armada bersifat reaktif, bukan proaktif.	Alokasi anggaran tidak mencukupi untuk investasi logistik.	Tidak memanfaatkan teknologi pelacakan dan pengoptimalan rute secara memadai.	Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di sektor logistik.	
<b>Petugas selalu berpenampilan rapi sesuai sop perusahaan</b>	SOP untuk penampilan yang tidak dilembagakan dan dipromosikan secara konsisten.	Kualitas dan kuantitas seragam atau karakteristik tidak mendukung.	Kurangnya pengawasan dan feedback yang membantu.	Kurangnya insentif positif dan konsekuensi yang jelas.	Budaya kerja yang belum sepenuhnya menanamkan profesionalisme yang mendalam.

# USULAN PERBAIKAN

1. Melakukan riset pasar berdasarkan data persaingan dan konsumen menggunakan layanan pengiriman dalam hal volume, jarak, dan waktu pengiriman. Data juga dapat dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada pelanggan tentang ekspektasi mereka berdasarkan harga yang diiklankan.
2. Lakukan survei di sekitar tempat kerja, yang dapat dilakukan di lahan kosong yang disetujui, di tempat parkir umum, atau dengan bermitra dengan pengusaha lain untuk menciptakan tempat parkir bersama agar tampak profesional dan peduli terhadap konsumen.
3. Lakukan tinjauan terhadap keterampilan non-teknis yang dianggap kurang, dan dapatkan *feedback* dari karyawan tentang apa yang perlu diajarkan kepada mereka dalam industri logistik.
4. Memberikan semua staf pelatihan etika profesional tentang pentingnya prosedur operasi standar dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

# KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan, simpulan yang di peroleh adalah terdapat 4 atribut dengan nilai Nilai negatif terbesar menyiratkan bahwa tingkat layanan yang diperoleh tidak optimal atau indikasinya harus ditingkatkan:

- Pada dimensi Reliability, dengan atribut harga jasa pengiriman sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dan terjangkau dengan nilai -0.012428.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut tersedia tempat parkir yang luas dengan nilai -0.011012.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut alat transportasi untuk pengiriman paket dan surat yang memadai dengan nilai -0.008471.
- Pada dimensi Tangible, dengan atribut petugas selalu berpenampilan rapi sesuai SOP perusahaan dengan nilai -0.011012.

Selain itu ditemukan akar masalah dari penyebab tingkat kualitas layanan tidak optimal diantaranya:

- Keputusan penetapan harga tidak didasarkan pada data pasar atau pesaing.
- Kurangnya proaktif dalam mencari alternatif parkir.
- Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di sektor logistik.
- Budaya kerja yang belum sepenuhnya menanamkan profesionalisme yang mendalam.



# Terima Kasih

