



# Similarity Report

## Metadata

Name of the organization

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo**

Title

**NEW FILE JURNAL RINGGA**

Author(s)

Coordinator

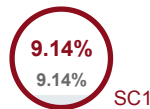
**perpustakaan umsidaprist**

Organizational unit

**Perpustakaan**

## Record of similarities

SCs indicate the percentage of the number of words found in other texts compared to the total number of words in the analysed document. Please note that high coefficient values do not automatically mean plagiarism. The report must be analyzed by an authorized person.

**25**

The phrase length for the SC 2

**6171**

Length in words

**43958**

Length in characters

## Alerts

In this section, you can find information regarding text modifications that may aim at temper with the analysis results. Invisible to the person evaluating the content of the document on a printout or in a file, they influence the phrases compared during text analysis (by causing intended misspellings) to conceal borrowings as well as to falsify values in the Similarity Report. It should be assessed whether the modifications are intentional or not.

|                                  |    |    |
|----------------------------------|----|----|
| Characters from another alphabet | ß  | 2  |
| Spreads                          | A→ | 0  |
| Micro spaces                     |    | 0  |
| Hidden characters                | ␣  | 0  |
| Paraphrases (SmartMarks)         | Ⓐ  | 38 |

## Active lists of similarities

This list of sources below contains sources from various databases. The color of the text indicates in which source it was found. These sources and Similarity Coefficient values do not reflect direct plagiarism. It is necessary to open each source, analyze the content and correctness of the source crediting.

### The 10 longest fragments

Color of the text

| NO | TITLE OR SOURCE URL (DATABASE)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS) |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1  | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4870/34843/39274">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4870/34843/39274</a>                                                                                                                                | 37 0.60 %                             |
| 2  | Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Logistik Distributor Compressed Natural Gas Melalui Integrasi Service Quality, Kano, House of Quality (Perspektif Konsumen) dengan Competitive Profile dan Grand Strategy Matrix (Perspektif Manajemen Strategis)<br>Anugrawan Muhammad Obby, Wahyudi Rahman Dwi, Sari Yenny; | 30 0.49 %                             |
| 3  | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065</a>                                                                                                                                | 30 0.49 %                             |

|    |                                                                                                                                                                                   |           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4  | <a href="https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311">https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311</a>           | 29 0.47 % |
| 5  | <a href="https://etheses.iainkediri.ac.id/14316/8/20403017_daftarpustaka.pdf">https://etheses.iainkediri.ac.id/14316/8/20403017_daftarpustaka.pdf</a>                             | 28 0.45 % |
| 6  | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065</a> | 27 0.44 % |
| 7  | <a href="https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/27347/9316">https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/27347/9316</a>                           | 27 0.44 % |
| 8  | <a href="http://repository.upi.edu/121062/1/S_EKI_2008311_Title.pdf">http://repository.upi.edu/121062/1/S_EKI_2008311_Title.pdf</a>                                               | 26 0.42 % |
| 9  | <a href="http://scholar.unand.ac.id/459876/7/Daftar%20Pustaka.pdf">http://scholar.unand.ac.id/459876/7/Daftar%20Pustaka.pdf</a>                                                   | 26 0.42 % |
| 10 | <a href="https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311">https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311</a>           | 22 0.36 % |

#### from RefBooks database (1.72 %)



| NO | TITLE | NUMBER OF IDENTICAL WORDS<br>(FRAGMENTS) |
|----|-------|------------------------------------------|
|----|-------|------------------------------------------|

##### Source: Paperity

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Logistik Distributor Compressed Natural Gas Melalui Integrasi Service Quality, Kano, House of Quality (Perspektif Konsumen) dengan Competitive Profile dan Grand Strategy Matrix (Perspektif Manajemen Strategis)<br>Anugrawan Muhammad Obby, Wahyudi Rahman Dwi,Sari Yenny; | 39 (2) 0.63 % |
| 2 | ANALISIS KUALITAS FRIED CHICKEN HISANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)<br>Uun Novalia Harahap,Nadia Puspita, Yetti Muthia Hasibuan;                                                                                                                                                 | 19 (1) 0.31 % |
| 3 | PENGEMBANGAN PRODUK ADONAN PENTOL MENGGUNAKAN METODE QFD (Quality Function Deployment)<br>Juliani Juliani;                                                                                                                                                                                                      | 18 (1) 0.29 % |
| 4 | Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework<br>Adi Hermawansyah, Jaya Joy Nashar Utama,Putri Melinda;                                                                                                                                                                 | 16 (2) 0.26 % |
| 5 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Trubus Sport Center di Tana Paser<br>Ainun Ainun,Nuriyah Nuriyah, Wahyudi Wahyudi;                                                                                                                                                                 | 14 (2) 0.23 % |

#### from the home database (0.00 %)



| NO | TITLE | NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS) |
|----|-------|---------------------------------------|
|----|-------|---------------------------------------|

#### from the Database Exchange Program (0.00 %)



| NO | TITLE | NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS) |
|----|-------|---------------------------------------|
|----|-------|---------------------------------------|

#### from the Internet (7.42 %)



| NO | SOURCE URL | NUMBER OF IDENTICAL WORDS<br>(FRAGMENTS) |
|----|------------|------------------------------------------|
|----|------------|------------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                   |               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4346/31079/35065</a>                                 | 65 (3) 1.05 % |
| 2 | <a href="https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311">https://semnasti.upnjatim.ac.id/index.php/semnasti/article/download/6/19/311</a>                                           | 51 (2) 0.83 % |
| 3 | <a href="https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/27347/9316">https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/download/27347/9316</a>                                                           | 44 (2) 0.71 % |
| 4 | <a href="http://repository.unsoed.ac.id/22923/10/DAFTAR%20PUSTAKA-Dwi%20Indarto-H1E018013-Skripsi-2023.pdf">http://repository.unsoed.ac.id/22923/10/DAFTAR%20PUSTAKA-Dwi%20Indarto-H1E018013-Skripsi-2023.pdf</a> | 37 (2) 0.60 % |
| 5 | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4870/34843/39274">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/4870/34843/39274</a>                                 | 37 (1) 0.60 % |
| 6 | <a href="https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3866/27453/31055">https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3866/27453/31055</a>                                 | 36 (4) 0.58 % |

|    |                                                                                                                                                                                             |               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 7  | <a href="https://etheses.iainkediri.ac.id/14316/8/20403017_daftarpustaka.pdf">https://etheses.iainkediri.ac.id/14316/8/20403017_daftarpustaka.pdf</a>                                       | 34 (2) 0.55 % |
| 8  | <a href="http://repository.upi.edu/121062/1/S_EKI_2008311_Title.pdf">http://repository.upi.edu/121062/1/S_EKI_2008311_Title.pdf</a>                                                         | 26 (1) 0.42 % |
| 9  | <a href="http://scholar.unand.ac.id/459876/7/Daftar%20Pustaka.pdf">http://scholar.unand.ac.id/459876/7/Daftar%20Pustaka.pdf</a>                                                             | 26 (1) 0.42 % |
| 10 | <a href="https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/4609/4/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf">https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/4609/4/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf</a>                                               | 20 (1) 0.32 % |
| 11 | <a href="https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/22369">https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/22369</a>                                   | 15 (1) 0.24 % |
| 12 | <a href="https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/1448/701/">https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/download/1448/701/</a> | 15 (3) 0.24 % |
| 13 | <a href="http://repository.stie-mce.ac.id/2024/4/Bab%20III%20Metode%20Penelitian.pdf">http://repository.stie-mce.ac.id/2024/4/Bab%20III%20Metode%20Penelitian.pdf</a>                       | 12 (1) 0.19 % |
| 14 | <a href="https://innovative.pubmedia.id/index.php/Innovative/article/download/112/210/425">https://innovative.pubmedia.id/index.php/Innovative/article/download/112/210/425</a>             | 11 (1) 0.18 % |
| 15 | <a href="https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/download/2767/2267/">https://ejournal.itn.ac.id/index.php/valtech/article/download/2767/2267/</a>                             | 11 (1) 0.18 % |
| 16 | <a href="https://adoc.pub/kata-pengantar-ke-hadirat-allah-swt-atas-rahmat-dan-karunia-.html">https://adoc.pub/kata-pengantar-ke-hadirat-allah-swt-atas-rahmat-dan-karunia-.html</a>         | 10 (1) 0.16 % |
| 17 | <a href="https://eskripsi.usm.ac.id/detail-B11A-3400.html">https://eskripsi.usm.ac.id/detail-B11A-3400.html</a>                                                                             | 8 (1) 0.13 %  |

## List of accepted fragments (no accepted fragments)

| NO | CONTENTS | NUMBER OF IDENTICAL WORDS (FRAGMENTS) |
|----|----------|---------------------------------------|
|----|----------|---------------------------------------|

Page | 1

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Service Quality Analysis Using Servqual and RCA Methods (Case Study of PT. Wahana Logistik)

Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual dan RCA (Studi Kasus PT. Wahana Logistik)

Ringga Dwi Yulianto <sup>1</sup>, Wiwik Sulistyowati <sup>2\*</sup> **1) Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia 2) Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia \*Email Penulis Korespondensi: [wiwik@umsida.ac.id](mailto:wiwik@umsida.ac.id) Abstract.** The obstacles faced by the quality of service of PT. Wahana Logistik Pasuruan are still considered less than in accordance with consumer expectations, such as product management that is often problematic at the transit point, delays in delivery of goods, and the length of service from customer service in handling consumer complaints. The purpose of this study is **to determine the attributes that influence service quality** and determine the root of the problem regarding service quality at PT. Wahana Logistik Pasuruan. The servqual method will address service quality issues from the customer's perspective. The RCA method will be used to find out why the problem exists by focusing on the underlying causes. There are two main factors that contribute to the failure to meet consumer expectations, namely reliability (one attribute) and tangible (three attributes). The crux of the problem is that pricing decisions are not made based on market data or competition. Lack of initiative in finding alternative parking spaces, limited human resource expertise in the logistics sector, and work culture that does not sufficiently instill deep professionalism.

Keywords – SERVQUAL, Root Cause Analysis, Service Quality, Five Whys

Abstrak. Kendala yang dihadapi oleh kualitas layanan PT. Wahana Logistik Pasuruan masih dianggap kurang sesuai dengan harapan konsumen, seperti manajemen produk yang sering bermasalah di titik transit, keterlambatan pengiriman barang, dan lamanya layanan dari customer service dalam menangani keluhan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui atribut yang berpengaruh kepada kualitas layanan dan penetapan akar permasalahan tentang kualitas pelayanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan. Metode servqual akan mengatasi masalah kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Metode RCA akan digunakan untuk menemukan mengapa masalah tersebut ada dengan berfokus pada penyebab yang mendasarinya. Ada dua faktor utama yang berkontribusi terhadap kegagalan memenuhi harapan konsumen yakni reliability (satu atribut) dan tangible (tiga atribut). Inti masalahnya adalah bahwa keputusan harga tidak dibuat berdasarkan data pasar atau persaingan. Kurangnya inisiatif dalam mencari tempat parkir alternatif, keahlian sumber daya manusia di sektor logistik terbatas, dan budaya kerja tidak cukup

menanamkan profesionalisme yang mendalam.

Kata Kunci – SERVQUAL, Root Cause Analysis, Kualitas Layanan, Five Whys

## I. PENDAHULUAN

Layanan yang prima adalah hal yang penting dalam penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa. Pelayanan yang baik akan menjadi ujung tombak dalam suatu perusahaan dan dapat memberikan banyak peluang dapat memperoleh pelanggan [1].

PT. Wahana Logistik merupakan perusahaan pelayanan jasa yang bergerak dalam pengiriman barang, surat maupun uang. PT. Wahana Logistik memiliki 44 kantor cabang utama yang tersebar di seluruh Indonesia, Singapura, Malaysia dan memiliki 300 agen yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya yaitu Pasuruan. Maka dari itu PT. Wahana Logistik berharap dapat memberikan pelayanan yang baik serta mampu menjadi salah satu perusahaan yang terus berkembang dalam bidang jasa pengiriman

Pertumbuhan suatu jasa atau layanan tergantung pada kualitas yang diberikan oleh produsen kepada [2]. Maka dalam memenuhi kepuasan konsumen, pelayanan yang diberikan harus sesuai dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan guna mengimbangi harapan yang telah dibentuk, atau dengan kata lain produsen memberikan kesempurnaan pelayanan [3]. Melihat banyaknya pesaing dalam bidang yang sama, mengharuskan PT. Wahana Logistik untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan kepuasan yang lebih serta mendapatkan kepercayaan pelanggan [4].

Permasalahan yang dialami oleh PT. Wahana Logistik Pasuruan kualitas pelayanan dirasa masih kurang dari apa yang diharapkan pelanggan, diantaranya seperti, 1). Manajemen barang sering bermasalah di tempat transit 2). Terjadinya keterlambatan pengiriman barang 3). Pelayanan dari customer service yang lama dalam menangani permasalahan konsumen. Jika hal ini tidak segera diatasi, maka kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap PT.

2 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Wahana Logistik khususnya pada cabang Pasuruan semakin menurun dan memberikan keuntungan bagi kompetitor lain. Dengan adanya penurunan kepuasan pelanggan akan berdampak pada laba perusahaan pula.

Tabel 1. Keluhan Pelanggan

No Keluhan

Bulan

Mei Juni Juli

1 Kesesuaian Harga 26 31 35

2 Kecepatan Pengiriman 11 12 14

3 Barang Hilang 6 8 7

4 Tempat Parkir 5 4 6

Jumlah Keluhan 30 24 34

Jumlah Pelanggan 237 210 255

Persentase % 12,65 11,42 13,33

Maka untuk menindaklanjuti keterangan yang ada di atas, dalam penelitian ini ingin mengaplikasikan ilmu yang di dapat dalam perkuliahan. Metode Servqual akan menentukan masalah kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Metode RCA akan digunakan untuk menentukan mengapa masalah muncul dengan berfokus pada akar penyebabnya. Setelah Servqual mengidentifikasi wilayah masalah, RCA akan membantu menentukan akar penyebab masalah tersebut. Hal ini memungkinkan pengembangan solusi yang tidak hanya mengatasi gejala tetapi juga mengatasi akar penyebab masalah, sehingga perubahan menjadi lebih berkelanjutan. Pendekatan Servqual berguna untuk memantau kualitas layanan dan mengidentifikasi ketidakpuasan konsumen. Ketika ketidakpuasan berkembang, RCA dapat digunakan dengan cepat untuk mengidentifikasi dan membasmi penyebab yang mendasarinya, sehingga menghasilkan siklus perbaikan kualitas yang berkelanjutan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui atribut yang berpengaruh kepada kualitas layanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan dan penetapan akar permasalahan tentang kualitas pelayanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan.

## II. METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Wahana Logistik yang bertempat di Kec.Beji, Kab.Pasuruan, Jawa Timur dengan penelitian yang dilaksanakan selama 6 bulan yang dimulai pada bulan Januari hingga bulan Juni.

Pengambilan Data

Dalam memperoleh data, metode yang digunakan untuk pengambilan data secara langsung pada perusahaan yang dipilih yaitu sebagai berikut.

### 1. Data Primer

Data primer yaitu kumpulan informasi pertama oleh peneliti lapangan yang diperoleh. Maka dari hal tersebut, data primer sering disebut sebagai data mentah atau data awal. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu data moment of truth dari pelanggan PT. Wahana Logistik untuk nantinya dapat menjadi atribut kuesioner berdasarkan 5 dimensi pada metode servqual. Kemudian hasil kuesioner tingkat kepentingan, kepuasan dan harapan

pelanggan berdasarkan lima aspek dimensi pada metode servqual serta didapatkan data dari di isinya kuisisioner oleh para pihak pengelola PT. Wahana Logistik yang berkaitan dengan pilihan kebijakan, kriteria nilai hingga ditetapkan bobot kriteria, tentukanlah kategori sebagai atribut biaya maupun manfaat serta matriks keputusan yang asalnya dari kuisisioner yang telah diisi. Guna mendapatkan data primer dapat dilaksanakan dengan cara sebagai hal berikut.

#### A. Observasi

Observasi yang dilaksanakan pada telaah ini yakni dengan melaksanakan pengamatan serta tinjauan ulang pada suatu objek serta bagian dari kegiatan dilapangan serta juga melaksanakan survei secara langsung pada area PT. Wahana Logistik guna mengetahui secara langsung terkait dengan aktivitas yang ada didalam outlet PT. Wahana Logistik.

#### B. Kuesioner

Kuesioner yang diberikan pada penelitian ini yaitu dengan memberikan deretan pertanyaan yang akan diisi pada form secara online dan didampingi dalam melakukan pengisiannya agar isi dari kuesioner sesuai dengan apa yang dirasakan oleh responden. Responden yang digunakan berupa orang-orang yang sedang atau pernah menggunakan jasa pengiriman melalui PT. Wahana Logistik Pasuruan. Dengan menggunakan kuesioner maka pengambilan data ini

Page | 3

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

dapat dilakukan kepada responden untuk dilakukan pengolahan serta mengetahui gap yang terjadi pada Wahana

Logistik.

Tabel 2. Variabel dan Atribut Penelitian

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder sebagai jenis data penelitian yang diperoleh melalui media perantara serta diperoleh secara tak langsung oleh peneliti. Hal ini dilakukan dengan mengumpulkan data studi literatur melalui media online maupun studi literatur buku.

##### A. Metode Service Quality (SERVQUAL)

Metode Servqual adalah metode yang umum digunakan sebagai alat ukur kualitas jasa yang menjadi acuan perusahaan. Metode ini terdiri dari perspektif umum yang mencerminkan standar penilaian yang diterapkan dalam pengukuran jasa untuk kualitas layanan yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [7]. Servqual terbangun atas perbandingan antara dua faktor yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima. Jika realita yang diterima melebihi ekspektasi, maka pelayanan dinyatakan memuaskan atau bermutu. Begitupun

No Dimensi Kode Atribut Atribut Sumber

1

Tangible

A1

Fasilitas kantor yang lengkap dengan kondisi baik di Wahana logistik.

[5]

2 A2

Penampilan petugas yang selalu rapi berkesesuaian dengan SOP Perusahaan.

3 A3

Penggunaan teknologi modern guna menjadi penunjang bagi kebutuhan usaha serta pelanggan di Wahana Logistik.

4 A4 Tempat parkir luas yang tersedia.

5 A5 Petunjuk alur yang jelas pada ruang pelayanan.

6 A6 Bersih, sejuk dan nyaman kondisi kantor.

7 A7

Pengiriman paket dan juga surat yang memadai sebagai alat transportasi.

8

Reliability

A8

Pembayaran biaya pengiriman paket mudah dilakukan.

[6]

9 A9

Kualitas pelayanan yang terjangkau serta telah dijanjikan sesuai dengan harga jasa pengiriman.

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 Memiliki parkir gratis.

15

Responsiveness

A15

Daya tanggap petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat.

[5]

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.

[5]

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 Brand perusahaan sudah di kenal masyarakat.

[5]

22 A22 Memiliki jam kerja operasional.

23 A23

Karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen tanpa membedakan.

24 A24

Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan.

4 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or

reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms sebaliknya jika realita yang diterima jauh dari yang diharapkan maka pelayanan dikatakan buruk atau tidak bermutu [8].

Salah satu kunci keberhasilan penyedia layanan adalah dengan memahami harapan pelanggan. Harapan sering digunakan sebagai titik perbandingan terkait dengan yang dirasa dengan yang diinginkan. Pelanggan akan tidak senang jika harapan tidak terpenuhi, dan mungkin beralih ke produk dan layanan lain. Persepsi kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Akibatnya, sangat krusial bagi perusahaan terkait hal yang dipahami yang diinginkan pelanggan dalam hal menyediakan layanan yang berkualitas. Dipergunakannya metode pengukuran guna memecahkan masalah terkait kualitas layanan yaitu Servqual dengan digunakannya 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability atau lebih dikenal RATER sebagai suatu hal penentu pelayanan yang berkualitas. Menurut Fatihudin, dimensi yang dipergunakan guna ditentukannya kualitas pelayanan Menu yaitu sebagai berikut: [9] (1). Reliability (Keandalan) yakni keahlian guna tersedianya layanan yang berkesesuaian dengan janji yang ditawarkan. (2). Responsiveness (Daya Tanggap) yakni respon/kesigapan pegawai guna membantu pelanggan dengan cepat serta tanggap mencakup kesigapan dalam melayani pelanggan, kesigapan dalam menangani sebuah transaksi, dan penanganan terhadap keluhan dari pelanggan. (3). Assurance (Jaminan) merupakan kemampuan guna memberi rasa aman digunakannya jasa yang ditawarkan, ketrampilan dalam memberi informasi pada produk dengan tepat serta kemampuan dalam membuat pelanggan percaya pada suatu perusahaan. Dimensi Assurance ini sebagai campuran dari beberapa dimensi, antara lain sebagai berikut; (a). Competence (Kompetensi) adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pelayanan. (b). Courtesy (Kesopanan) adalah sikap yang ramah dan sopan terhadap

pelanggan. (c). Credibility (Kredibilitas), adalah reputasi, prestasi, dan kepercayaan pada perusahaan. (4). Empathy (Empati) sebagai bentuk perhatian secara pribadi yang diberi pada pelanggan, sebagai bentuk usaha dalam memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan, kemudahan dalam menghubungi perusahaan, dan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi. (5). Tangibles (Bukti Fisik) Merupakan daya tarik alat dan sarana yang diterapkan perusahaan serta penampilan pegawai. Secara umum, pengertian mutu layanan berkaitan dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta penyampaian jasa yang tepat sesuai dengan harapan pelanggan.

Sebagai satu cara yang dipergunakan dalam menilai kualitas perusahaan bergerak dibidang jasa yang dikenal sebagai Metode Servqual. Pada penerapannya, metode ini biasanya dipakai untuk menilai kepuasan pelanggan di perusahaan. Tahapan yang digunakan dalam implementasi metode Servqual adalah sebagai berikut : [9] (a).

Melakukan identifikasi atribut untuk setiap aspek Metode Servqual. (b). Pengukuran gap layanan. Rumus perhitungan gap layanan:

Skor Kualitas Layanan (Gap)=Skor Persepsi (P)-Skor Harapan (E) .....(1)

(c). Penyusunan skala prioritas perbaikan kualitas layanan. Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner **atau angket menggunakan skala likert**. Skala likert terbagi dalam lima kategori respon yakni **sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju maupun sangat tidak setuju** [9].

Menurut Fatihudin, dalam penyampaian jasa tidak selalu dapat diterima dengan baik, terdapat suatu kegagalan yang menyebabkan kegagalan dalam penyampaiannya. Berikut ini adalah lima celah yang mengakibatkan ketidakberhasilan dalam menyampaikan layanan, yaitu: [9] (1). Kesenjangan antara yang diinginkan pelanggan dengan pandangan manajemen. (2). Celah antara pandangan manajemen dan standar kualitas layanan. (3). Celah antar standar kualitas layanan dan penyampaian layanan. (4). Celah antar penyampaian layanan dan komunikasi ke luar. (5). Celah antara pandangan layanan pada perusahaan dan layanan yang diinginkan pelanggan.

#### B. Metode 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) [13].

RCA juga disebut dengan penyelidikan lima whys, kelimanya ini akan disesuaikan dan digabung dengan grafik tulang ikan guna menyelidiki penyebab alasan masalah terjadi [14]. Konsep dari lima whys adalah membentuk pertanyaan terkait situasi dan kondisi serta penyebab terjadinya kejadian tersebut, kemudian diubah hasil jawaban pertama menjadi jawaban kedua [15].

Diagram alir penelitian

Penjelasan mengenai proses identifikasi data dan penyelesaian penelitian ini dijelaskan dalam bentuk flowchat **yang dapat dilihat pada gambar 1.**

Page | 5

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared **under the Creative Commons Attribution License (CC BY)**. It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

#### Gambar 1. Diagram alir penelitian

Gambar 1 menjelaskan tentang kegiatan yang dilakukan, yaitu sejak kegiatan dimulai, pengamatan keadaan obyek penelitian, proses pengambilan data, proses pengolahan data serta analisa yang didapatkan, sampai kesimpulan dan saran untuk pihak yang bersangkutan.

Pada awal penelitian akan dilakukan identifikasi masalah pada PT. Wahana Logistik Pasuruan untuk mengetahui keadaan atau kondisi permasalahan yang ada. Tahapan selanjutnya penentuan tujuan penelitian yang ingin dilakukan dengan melalui studi pustaka dan studi lapangan. Selanjutnya identifikasi atribut penelitian. Setelah itu perancangan kuesioner serta penyebaran kepada seluruh responden yang telah ditentukan yakni customer dari PT. Wahana Logistik. Jawaban yang diperoleh dari kuesioner akan dilakukan uji validitas untuk melihat valid atau tidaknya instrumen. Jika hasil yang diperoleh tidak valid, maka dilakukan setting data. Jika hasilnya valid maka lanjut ke pengukuran uji reliabilitas untuk melihat reliabelnya suatu item.

Proses pengolahan data, yang pertama dilakukan dengan metode Servqual. Dalam pengolahan data dengan Servqual dilakukan tahapan-tahapan seperti berikut [16] : 1). Mencari nilai kinerja (X1) dan skor nilai harapan pada setiap variabel (Y1). 2). Menghitung mean ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ ), serta nilai persepsi (X) dari setiap variabel pada seluruh responden. 3). Menghitung kesenjangan antara persepsi dengan harapan. 4). Jika nilai yang dihasilkan negatif, maka artinya menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan. Sebaliknya jika diperoleh nilai positif artinya kualitas yang diberikan lebih tinggi dan tingkat kepuasan pelanggan. Namun jika hasil yang diterima adalah 0 artinya tingkat pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan. Kesimpulan ini diperoleh dari proses menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan dari tiap dimensi.

6 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Pengolahan metode selanjutnya adalah RCA dengan langkah-langkah penyelesaian sebagai berikut [18]: 1). Mengidentifikasi masalah yang terjadi dengan baik. 2). Pengumpulan informasi serta data terkait masalah yang ditangani. Data dan informasi yang dikumpulkan harus bersifat jelas, lengkap, dan akurat untuk dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. 3). Menganalisis bukti dan fakta yang memadai dalam memperoleh informasi mengenai masalah yang akan diteliti. Fakta dan bukti yang dikumpulkan harus relevan. 4). Mengidentifikasi gejala yang dialami oleh permasalahan, seperti akar penyebabnya dan mencari solusi atas masalah yang terjadi. 5). Matriks analisis atau dikenal dengan fishbone (tulang ikan) yang memaparkan sebab dan akibat untuk menyusuri suatu permasalahan. 6). Meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan dengan memberikan produk serta layanan yang terbaik untuk pelanggan. 7). Verifikasi akar penyebab dengan menguji dan memvalidasi atas penyebab yang ditemukan. 8). Merencanakan perbaikan berguna untuk mencegah terjadinya hal yang merugikan di masa depan serta menghindari terulangnya masalah. 9). Implementasi perbaikan yang telah dirancang. Perbaikan harus dilakukan secara tepat waktu dan dibawah pengawasan pihak bertanggung jawab. Proses pemantauan perlu dilakukan secara berkala guna memberikan hasil yang berkualitas. 10). Evaluasi dan tindakan ulang dicapai dan dipelajari dengan RCA serta di proses untuk dapat meningkatkan RCA di masa depan. Kemudian dari hasil tersebut nantinya dapat diusulkan kepada PT. Wahana Logistik Pasuruan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Pengumpulan data

Dalam proses mengolah data pada sampel yang akan diteliti, data yang didapatkan dengan data statistik terkait jumlah sampel yang akan dipergunakan pada penelitian. Jumlah anggota populasi diketahui sebanyak 57 orang, dengan tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 5% atau 0,05. Perhitungan jumlah sampel dilaksanakan dengan rumus Bernoulli [19].

$$n =$$

$$N.Z^2.p(1-p)$$

$$(N-1).E^2+Z^2.p(1-p)$$

$$n =$$

$$57.1,962.0,5(1-0,5)$$

$$(57-1).0,052+1,962.0,5(1-0,5)$$

$$n =$$

$$54,7428$$

$$1,1004$$

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

Dimana:

$n$  = Sampel Yang Diperlukan

$Z$  = Tingkat Kepercayaan (95%)

$p$  = Estimasi Proporsi Populasi

$E$  = Margin Error

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu konsumen yang pernah menggunakan jasa PT. Wahana Logistik. Jumlah responden yang digunakan sebanyak lima puluh orang. Berdasarkan jawaban kuesioner, diketahui bahwa dari 50 responden, sebanyak 30 individu atau 60% adalah pria dan 20 individu atau 40% adalah wanita. 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%, seperti yang ditunjukkan dalam gambar 2 dan gambar 3.

Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Gambar 3. Responden Berdasarkan Usia

Page | 7

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or

reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Hasil data sebaran kuesioner yang diikuti dengan data input menghasilkan rekapitulasi nilai rata-rata tingkat kepentingan, harapan maupun persepsi. Tabel 3 merangkum nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan, antisipasi, dan persepsi.

Tabel 3. Rekapitulasi 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

#### Tahap Pengolahan Data

Uji validitas mengukur keabsahan suatu pertanyaan. Suatu kuesioner dianggap sah apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mengungkapkan informasi diukur dengan kuesioner tersebut. Validitas dapat dinilai dengan membandingkan skor setiap atribut pertanyaan dengan skor total dimensi, khususnya **dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dari  $r$ -tabel untuk derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$ , di mana  $n$**  merujuk pada total sampel penelitian. Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel dan hasilnya positif, item, pertanyaan, atau indikator tersebut dianggap asli. Temuan uji validitas kuesioner penelitian ini mengungkapkan bahwa data yang diolah dapat dianggap valid atau tidak valid pada kuesioner yang dirancang untuk setiap variabel. Sementara uji reliabilitas sebagai metode guna ditentukannya konsistensi serangkaian pertanyaan. Ini menunjukkan variabel atau struktur. Suatu alat dianggap andal jika cukup andal guna sebagai alat pengumpul data karena kualitasnya. Pengukuran reliabilitas dipergunakan dalam telaah ini akan terlibat dalam digunakannya alat analitik SPSS, khususnya uji statistik Cronbach Alpha. Suatu struktur dianggap dapat dipercaya jika nilai Cronbach's Alpha-nya melebihi 0,60[20]. Temuan uji reliabilitas penelitian menunjukkan bahwa respons individu terhadap pernyataan atau instrumen konsisten seiring berjalannya waktu untuk setiap variabel. Uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi setiap pertanyaan dalam kuesioner. Temuan uji validasi dalam tabel 4 menunjukkan bahwa semua indikator sah, sehingga memungkinkan uji reliabilitas dilanjutkan. Tabel 5 menampilkan hasil uji reliabilitas.

8 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Tabel 4. Rekapitulasi Uji Validitas

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 5. Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Jenis Pengukuran Nilai Cronbach's Alpha Nilai Minimum Ketrangan

Tingkat Keptentingan 0.784 0.6 Reliable

Tingkat Persepsi 0.850 0.6 Reliable

Tingkat Harapan 0.794 0.6 Reliable

Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan

Pada tahap ini akan diidentifikasi aspek dan indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Nilai Gap dihitung dengan cara mengurangi nilai tingkat persepsi dengan nilai tingkat harapan, dan nilai gap terbobot dihitung dengan cara mengalikan nilai gap dengan bobotnya pada tingkat kepentingan. Tabel 6 memberikan ringkasan dan peringkat nilai gap terbobot dengan peringkat 1 dari nilai terkecil hingga kenilai terbesar.

Page | 9

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or

reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

Tabel 6. Hasil 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

Berdasar pada hasil pengukuran gap terbobot, diketahui bahwa dimensi dan atribut yang mempunyai nilai:

a. 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.

1. Pada dimensi Emphaty, dengan atribut brand perusahaan sudah di kenal masyarakat dengan nilai 0,008286.
2. Pada dimensi Tangible, dengan atribut ruang layanan pada petunjuk alur proses pelayanan yang jelas dengan nilai 0,008286.
3. Pada dimensi Reliability, dengan atribut pembayaran biaya pengiriman paket mudah dilakukan dengan nilai 0,007590.
4. Pada dimensi Reliability, dengan atribut memiliki parkir gratis dilakukan dengan nilai 0,006717.

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

1. Pada dimensi Reliability, dengan atribut harga jasa pengiriman sesuai dengan kualitas pelayanan yang dijanjikan dan terjangkau dengan nilai -0.012428.
2. Pada dimensi Tangible, dengan atribut tersedia tempat parkir yang luas dengan nilai -0.011012.
3. Pada dimensi Tangible, dengan atribut alat transportasi sebagai mengirim paket serta surat yang memadai dengan nilai -0.008471.

10 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or

reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms

4. Pada dimensi Tangible, dengan atribut petugas selalu berpenampilan rapi sesuai SOP perusahaan dengan nilai -0.011012.

#### Pencarian Akar Masalah

Untuk menentukan secara pasti apa yang menjadi penyebab masalah, maka harus dilakukan pencarian akar permasalahan. Dalam penelitian ini dilakukan analisis dengan menggunakan pendekatan 5 whys terhadap atribut yang memiliki nilai gap terbobot negatif terbesar untuk mengetahui akar permasalahan yang menjadi penyebab masalah.

Observasi langsung di lapangan dan wawancara dengan pekerja dan pelanggan PT. Wahana Logistik dapat membantu mengungkap akar permasalahan dan mendapatkan data yang akurat. Tabel 7 meringkas unsur-unsur yang menyebabkan kualitas layanan PT. Wahana Logistik belum optimal.

Tabel 7. Analisa Five Whys

Atribut Why. 1 Why 2 Why 3 Why 4 Why 5

Kualitas layanan  
yang dijanjikan  
serta terjangkau  
sesuai dengan  
harga jasa  
pengiriman  
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.

Tersedia tempat parkir yang luas  
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.

Pengiriman paket serta surat yang memadai sebagai alat transportasi.  
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.

Petugas selalu

berpenampilan  
rapi sesuai sop  
perusahaan  
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

Penelitian ini mengungkap sejumlah alasan mendasar yang berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari interaksi berbagai elemen yang kompleks, dengan ketidakselarasan pada satu komponen yang memengaruhi kesan keseluruhan. Berdasarkan penyebab mendasar yang ditemukan, berikut rekomendasi perubahan yang dibuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di PT. Wahana Logistik Pasuruan.

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.

Page | 11

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared [under the Creative Commons Attribution License \(CC BY\)](#). It may be used, distributed, or reproduced in other venues as long as [the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms 4.](#) Memberikan semua staf pelatihan etika profesional tentang pentingnya prosedur operasi standar dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pemrosesan data 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:

1. Pada dimensi Reliability, dengan biaya layanan pengiriman yang terkait dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan serta tetap terjangkau bagi pelanggan dengan nilai -0.012428.
2. Pada dimensi Tangible, dengan atribut tersedia tempat parkir yang luas dengan nilai -0.011012.
3. Pada dimensi Tangible, dengan fasilitas transportasi yang memadai guna mendukung distribusi paket serta surat nilai -0.008471.
4. 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:

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

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat serta petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai, hingga penyusunan jurnal ini mampu terselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan apresiasi dan terima kasih pada semua pihak yang telah memberi dukungan, arahan serta dorongan selama proses penulisan jurnal ini berlangsung. Ucapan terima kasih penulis arahkan kepada orang tua, keluarga dan sahabat yang telah memberi doa serta dukungan dalam setiap langkah yang penulis tempuh.

#### REFERENSI

- [1] N. Umul, "Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)", Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 2, No. 1, Hal. 114-129, 2023.
- [2] Nuriyah, " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan** Pada Trubus Sport Center di Tana Paser", **Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)**, Vol. 1, No. 1, Hal. 31-47, 2023.
- [3] Riyadin, " **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan)**", Jurnal Simplex, Vol. 2, No. 1, Hal. 41-50, 2019.
- [4] Wulansari, Nurlita, dan Meirinawati, "Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Indonesia Kebon Rojo Surabaya", Publika, Vol. 10, No. 2, Hal. 457-470, 2022.
- [5] D. Paulina, dan N. K. Purnawati, " **Desain Kualitas Jasa Pengiriman Pada Pt. X Dengan Pendekatan House Of Quality**", E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 10, No. 4, Hal. 353-374, 2021.
- [6] Rahmawati, Y. Sari, R. D. Wahyudi, dan M. O. Anugrawan, " **Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Logistik Distributor Compressed Natural Gas (CNG) Melalui Integrasi Service Quality, Kano, House of Quality (Perspektif Konsumen) dengan Competitive Profile dan Grand Strategy Matrix (Perspektif Manajemen Strategis)**", Scientific Journal on Research and Application of Industrial System, Vol. 7, No. 1, Hal. 1-14, 2022.
- [7] Padhil, dan Ahmad, " **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan SERVQUAL (Service Quality) Terhadap Pelayanan Jasa Peminjaman Dana**", Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis. Vol. 1, No. 1, Hal. 8-17, 2023.
- [8] Sinollah, dan Masruro, " **Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL-Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)**", Jurnal Dialektika, Vol. 4, No. 1, Hal. 45-64, 2019.
- [9] Fatihudin, Didin dan A. Firmansyah, " **Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)**", Yogyakarta : DEEPUBLISH, 2019.
- [10] Nurhayati, "Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) Dalam Proses Pengembangan Desain Produk Whiteboard Eraser V2", Jurnal Desain Produk, Vol. 5, No. 2, Hal. 75-82, 2022.
- [11] H. C. Wahyuni, dan W. Sulistiyowati, "Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa," 2020.

12 | Page

Copyright © Author. This article is openly accessible and shared under the Creative Commons Attribution License (CC BY). It may be used, distributed, or

reproduced in other venues as long as the original authors and copyright holders are properly credited, and the original publication in the journal is cited in line

with standard academic practices. No use, distribution or reproduction is permitted which doesn't comply with these terms **Conflict of Interest Statement: The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.**

- [12] Lestari, dan Rizka, 2020, " **Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa TV Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)**", **JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri**, Vol. 7, No. 1, Hal. 1-7, 2020.
- [13] Nurlaelah, "Analisis Waste Proses Pembangunan Perumahan Sederhana ( **Low Cost Housing**) Menggunakan **Root Cause Analysis (RCA)**", **Jurnal IKRAITH-Teknologi**, Vol. 6, No. 1, Hal 69-76, 2022.
- [14] Zani, F. Rafsyah, " **Analisis Perbaikan Proses Pengemasan Menggunakan Metode Root Cause Analysis dan Failure Mode and Effect Analysis dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Pada CV. XYZ**", **Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan IX** 2021, Hal. 140-146, 2021.
- [15] Susendi, dan Nurike, " **Kajian Metode Root Cause Analysis yang Digunakan dalam Manajemen Risiko di Industri Farmasi**", **Majalah Farmasetika**, Vol. 6, No. 4, Hal. 310-321, 2021.
- [16] Rahmawati, dan Dewi, " **Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan KANO Pada Pet World**", **Jati Undip : Jurnal Teknik Industri**, Vol. 18, No. 1, Hal 21-32, 2023.
- [17] Dyana, dan Nawa, "Analisis QFD (Quality Function Deployment) untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merk Kaw- kaw di UKM Waralaba di Landungsari, Malang", Jurnal Valtech : Jurnal Mahasiswa Teknik Industri, Vol. 3, No. 2, Hal. 153-159, 2020.
- [18] Redantan, dan Dadang, "Mengevaluasi Penyebab Material Shortage dengan Menggunakan Metode Root Cause Analysis (RCA) di PT. RMS. PROFISIENSI", Vol. 11, No. 1, Hal 99-106, 2023.
- [19] A. Y. Nurjannah, "Pengaruh Penerapan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Produk Arrum Haji Guna Menarik Minat Beli Periode 2020/2021 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk", Vol. 7, No. 6, Hal. 2536-

2550, 2021.

[20] E. Alfiatunnisa, S. Hayati, dan V. L. Maulida, “Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap Kemandirian Siswa Sekolah Dasar Kelas 1”, Jurnal Hurriah: Jurnal Evaluasi Pendidikan dan Penelitian, Vol. 3, No. 2, Hal. 29-36.

2022.