



**Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan
Service Quality Index (SQI) pada PT. KPBN Unit Belawan**

Herbin Efendi Hutabarat

Universitas Potensi Utama

Syahputra Amri

Universitas Potensi Utama

Andri Herlambang

Universitas Potensi Utama

Marwan

Universitas Potensi Utama

Alamat: Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A, Tanjung Mulia, Kec. Medan Deli, Kota
Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Korespondensi: herbin.hutabarat85@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to examine customer satisfaction and service quality using the Service Quality Index (SQI) and Importance Performance Analysis (IPA) techniques. Purposive sampling was used to pick a sample of 31 respondents from customers for this study's descriptive quantitative methodology. A questionnaire measuring the five SERVQUAL dimensions tangible, dependability, responsiveness, assurance, and empathy was used to gather data. The SERVQUAL analysis's average negative gap of -0.58 indicates that customer expectations were not met by service performance. At -2.33, the aggregate SQI value falls into the extremely low (very poor) category. Six important improvement priority attributes equipment modernity, staff appearance, service consistency, reaction speed, staff competency, and customized service are found in Quadrant I according to the IPA study. In order to greatly boost customer satisfaction, it is advised that the business concentrate its resources on enhancing these six crucial characteristics through regular staff training, technological updates, and rigorous adherence to standard operating procedures (SOP).*

Keywords : *Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality Index (SQI), PT. KPBN Unit Belawan.*

Abstrak. Tujuan dari studi ini adalah untuk memeriksa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan menggunakan teknik Service Quality Index (SQI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengambilan sampel secara purposif digunakan untuk memilih sampel sebanyak 31 responden dari pelanggan untuk metodologi kuantitatif deskriptif studi ini. Kuesioner yang mengukur lima dimensi SERVQUAL yaitu tangible, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy digunakan untuk mengumpulkan data. Rata-rata gap negatif dari analisis SERVQUAL sebesar -0,58 menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh kinerja layanan. Nilai -2,33 termasuk kategori SQI agregat termasuk dalam kategori sangat rendah (sangat buruk). Enam atribut prioritas perbaikan penting yaitu modernitas peralatan, penampilan staf, konsistensi layanan, kecepatan reaksi, kompetensi staf, dan layanan yang disesuaikan ditemukan di Kuadran I menurut studi IPA. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, disarankan agar bisnis memfokuskan sumber dayanya untuk meningkatkan keenam karakteristik penting ini melalui pelatihan staf secara berkala, pembaruan teknologi, dan kepatuhan yang ketat terhadap prosedur operasi standar (SOP).

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality Index (SQI), PT. KPBN Unit Belawan.*

LATAR BELAKANG

Sebagai penyedia jasa penyimpanan CPO dan molase, PT. KPBN Unit Belawan harus bersaing ketat di dunia komersial, di mana mempertahankan loyalitas dan profitabilitas pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan. Membandingkan ekspektasi pelanggan dengan tingkat layanan yang mereka terima akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor penting yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dalam lingkungan layanan ini adalah kualitas layanan, yang mencakup lima karakteristik: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Namun, terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan layanan yang ditemukan selama wawancara dengan sejumlah klien penting. Kurangnya responsivitas petugas dalam menangani keluhan merupakan salah satu keluhan utama, ditambah dengan waktu bongkar muat dan transfer yang jauh lebih lama dari biasanya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan PT. KPBN Unit Belawan di bawah standar dan dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan klien.

Studi ini menggunakan dua teknik analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Service Quality Index (SQI)* untuk mengkaji permasalahan ini secara menyeluruh. Dengan memetakan signifikansi dan kinerja aktualnya sesuai dengan persepsi pelanggan, metode IPA berupaya menentukan atribut layanan mana yang diprioritaskan untuk ditingkatkan. Sementara itu, bobot relatif setiap dimensi kualitas layanan diperhitungkan saat menghitung indeks kepuasan pelanggan total menggunakan pendekatan SQI.

Oleh karena itu, tujuan studi ini adalah untuk mengevaluasi dan menilai kepuasan pelanggan dan kualitas layanan PT. KPBN Unit Belawan. Temuan analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis spesifik kepada manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya, sehingga dapat memenuhi permintaan klien dan memperkuat daya saingnya di pasar.

KAJIAN TEORITIS

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam pemasaran, istilah "kepuasan pelanggan" sering digunakan untuk menilai pengalaman pelanggan. Kepuasan pelanggan mengukur seberapa sukses suatu bisnis memenuhi atau melampaui harapan pelanggan melalui produk dan layanannya. Kepuasan pelanggan didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2016:153) sebagai perasaan puas atau tidak puas seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan mereka.

Kualitas produk/jasa, kualitas layanan, harga, keadaan situasional, dan pertimbangan pribadi merupakan aspek-aspek kepuasan konsumen. Kualitas produk, kualitas layanan, reaksi emosional, harga yang kompetitif, lokasi yang strategis, serta biaya dan waktu yang efektif untuk menerima barang atau jasa merupakan indikatornya.

2. Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988), kualitas layanan adalah sejauh mana evaluasi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima menyimpang dari

harapan mereka. Perbedaan antara harapan pelanggan dan penilaian mereka terhadap layanan yang mereka terima dikenal sebagai kualitas layanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), model SERVQUAL mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi harapan tersebut. Lima dimensi model SERVQUAL yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Setiap dimensi mengandung indikasi tertentu yang digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas layanan, seperti daya tarik fasilitas, keahlian personel, kecepatan respons, keakuratan janji, dan perhatian individual.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di PT. Kharisma Pemasaran Bersama Nusantara (KPBN) Unit Belawan yang terletak di Jl. Ujung Baru, Belawan I, Kota Medan, Sumatera Utara.

1. Jenis Sumber Data

Pengambilan sampel secara purposif, yaitu strategi pengambilan sampel berdasarkan permasalahan spesifik, digunakan (Sugiyono, 2019). Perusahaan yang menggunakan layanan PT. KPBN Unit Belawan minimal 1–6 kali sebulan, 6–12 kali sebulan, dan lebih dari 12 kali sebulan memenuhi kriteria sampel penelitian. Hasilnya, 31 responden dari masing-masing perusahaan diikutsertakan dalam sampel penelitian. Kuesioner menjadi alat utama dalam penelitian ini. Menurut Parasuraman dkk. (1988), aspek-aspek kualitas layanan berwujud, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati digunakan untuk menyusun kuesioner. Harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan diukur dengan cara-cara berikut.

Table 1. Item Pertanyaan

| Dimensi SERVQUAL | Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan |
|--------------------------------------|--|
| <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | 1. Fasilitas fisik perusahaan (kantor, instalasi tangki timbun) bersih dan terawat |
| | 2. Peralatan operasional terlihat modern dan lengkap |
| | 3. Penampilan staf perusahaan rapi dan profesional |
| | 4. Tersedia area tunggu atau pelayanan pelanggan yang nyaman |
| <i>Reliability</i> (Keandalan) | 5. Perusahaan mampu memberikan layanan sesuai jadwal yang dijanjikan |
| | 6. Perusahaan jarang melakukan kesalahan dalam pencatatan dan pengiriman CPO |
| | 7. Perusahaan memberikan pelayanan yang konsisten |
| | 8. Dokumen dan administrasi selalu disiapkan dengan baik dan akurat |
| <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 9. Staf perusahaan cepat dalam merespon permintaan atau pertanyaan pelanggan |
| | 10. Staf bersedia membantu pelanggan setiap saat dibutuhkan |
| | 11. Waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama |
| | 12. Petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami |
| <i>Assurance</i> (Jaminan) | 13. Staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai |
| | 14. Pelanggan merasa aman saat berurusan dengan perusahaan |
| | 15. Staf bersikap sopan dan menghormati pelanggan |
| | 16. Proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku |

| Dimensi SERVQUAL | Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan |
|-------------------------|--|
| <i>Empathy</i> (Empati) | 17. Staf memahami kebutuhan pelanggan |
| | 18. Perusahaan menyediakan waktu khusus untuk mendengarkan keluhan pelanggan |
| | 19. Pelayanan diberikan secara personal dan tidak tergesa-gesa |
| | 20. Jam operasional pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan |

Sumber : Peneliti, 2025

2. Uji Kecukupan Sampel

Berikut adalah persamaan dalam menghitung sampel menggunakan rumus Yamane:

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)}$$

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e = Margin of error (ditetapkan sebesar 0,10 untuk 10%)

Menggunakan nilai kritis (margin of error) 0,10 untuk 10%, studi ini menghitung jumlah pelanggan yang mewakili populasi sampel sebanyak 45 orang menggunakan perhitungan di atas. Hasil berikut dicapai dengan menggunakan rumus yang disebutkan di atas:

$$n = \frac{45}{1 + 45 (0,10)^2}$$

$$n = 31$$

Ukuran sampel untuk studi ini adalah 31 responden, atau satu perwakilan dari masing-masing perusahaan, sesuai dengan angka-angka di atas.

3. Metode Yang Digunakan

Studi ini bertujuan untuk menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA) dan Service Quality Index (SQI) untuk mengkaji tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan di PT. KPBN Unit Belawan guna mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan persepsi konsumen terhadap relevansi dan kinerja aktual, teknik IPA digunakan untuk menentukan aspek layanan mana yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan. Sementara itu, indeks kepuasan pelanggan diukur secara menyeluruh menggunakan pendekatan SQI, yang memperhitungkan bobot setiap faktor kualitas layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data responden

Setelah kuesioner disebar, 31 responden memberikan hasilnya, yang ditampilkan dalam tabel berikut dalam format Microsoft Excel.

Table 2. Data Responden

| No | Nama | Jenis Kelamin | Usia | Lama Gunakan Layanan |
|----|------------------|---------------|------|----------------------|
| 1 | Kevin | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Dedi Kurniawan | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Dewi | 2 | 1 | 2 |
| 4 | Bambang Setiawan | 1 | 3 | 3 |
| 5 | Ridho | 1 | 2 | 2 |
| 6 | Farhan | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Gita Ayu | 2 | 2 | 3 |
| 8 | Subroto | 1 | 3 | 2 |
| 9 | Adi Nugroho | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Susilo | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Kurniawan Adi | 1 | 2 | 3 |
| 12 | Lina Wulandari | 2 | 1 | 2 |
| 13 | Sutrisno | 1 | 3 | 3 |
| 14 | Santoso | 1 | 2 | 1 |
| 15 | Oki Setiawan | 1 | 1 | 2 |
| 16 | Purnomo | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Rudi Hartono | 1 | 3 | 2 |
| 18 | Siti Rahayu | 2 | 2 | 3 |
| 19 | Taufik Hidayat | 1 | 1 | 1 |
| 20 | Umar Said | 1 | 2 | 2 |
| 21 | Vino Ginting | 1 | 3 | 3 |
| 22 | Wawan Kurnia | 1 | 2 | 1 |
| 23 | Yadi Permana | 1 | 1 | 2 |
| 24 | Zulkifli | 1 | 2 | 3 |
| 25 | Agus Salim | 1 | 3 | 2 |
| 26 | Budi Santoso | 1 | 2 | 1 |
| 27 | Candra Wijaya | 1 | 1 | 3 |
| 28 | Dwi Lestari | 2 | 2 | 2 |
| 29 | Eka Putra | 1 | 3 | 1 |
| 30 | Fajar Hidayat | 1 | 2 | 3 |
| 31 | Gilang | 1 | 1 | 2 |

Sumber : Peneliti, 2025

Simbol gender 1 (Laki-laki), 2 (Perempuan), dan simbol usia 1 (<30 tahun), 2 (31–49 tahun), dan 3 (>50 tahun) dijelaskan dalam tabel di atas. Selanjutnya, simbol lama penggunaan layanan adalah 1 (1–6 kali per bulan), 2 (6–12 kali per bulan), dan 3 (>12 kali per bulan). Dari 31 responden yang mengisi kuesioner, 26 adalah laki-laki dan 5 adalah perempuan. Responden rata-rata berusia antara 31 dan 49 tahun, dan mereka menggunakan layanan rata-rata lebih dari 12 kali per bulan.

2. Uji Validitas Data

Nilai r tabel dan r hitung dibandingkan untuk memastikan validitas kuesioner. Kuesioner dianggap asli jika nilai r hitung $>$ r tabel, dan sebaliknya. Rumus di bawah ini digunakan untuk pemrosesan data manual untuk persepsi.

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Kemudian dilanjutkan dibuat kedalam tabel dibawah ini.

Table 3. Hasil Uji Validitas Pada Harapan dan Persepsi Pelanggan

| No | r hitung (Harapan) | r tabel (n=31) | Ket | r hitung (Persepsi) | r tabel (n=31) | Ket |
|-----|--------------------|----------------|-------|---------------------|----------------|-------|
| P1 | 0.837 | 0.300 | valid | 0.746 | 0.300 | valid |
| P2 | 0.809 | 0.300 | valid | 0.772 | 0.300 | valid |
| P3 | 0.862 | 0.300 | valid | 0.698 | 0.300 | valid |
| P4 | 0.744 | 0.300 | valid | 0.774 | 0.300 | valid |
| P5 | 0.798 | 0.300 | valid | 0.678 | 0.300 | valid |
| P6 | 0.800 | 0.300 | valid | 0.709 | 0.300 | valid |
| P7 | 0.799 | 0.300 | valid | 0.683 | 0.300 | valid |
| P8 | 0.818 | 0.300 | valid | 0.735 | 0.300 | valid |
| P9 | 0.864 | 0.300 | valid | 0.721 | 0.300 | valid |
| P10 | 0.753 | 0.300 | valid | 0.655 | 0.300 | valid |
| P11 | 0.848 | 0.300 | valid | 0.818 | 0.300 | valid |
| P12 | 0.806 | 0.300 | valid | 0.768 | 0.300 | valid |
| P13 | 0.848 | 0.300 | valid | 0.719 | 0.300 | valid |
| P14 | 0.781 | 0.300 | valid | 0.768 | 0.300 | valid |
| P15 | 0.816 | 0.300 | valid | 0.724 | 0.300 | valid |
| P16 | 0.845 | 0.300 | valid | 0.699 | 0.300 | valid |
| P17 | 0.782 | 0.300 | valid | 0.545 | 0.300 | valid |
| P18 | 0.815 | 0.300 | valid | 0.630 | 0.300 | valid |
| P19 | 0.828 | 0.300 | valid | 0.726 | 0.300 | valid |
| P20 | 0.782 | 0.300 | valid | 0.588 | 0.300 | valid |

Sumber : Peneliti, 2025

3. Uji reliabilitas

Setelah pernyataan dianggap valid, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap pertanyaan. Tabel di bawah ini menggambarkan bagaimana pengolahan data uji reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi menggunakan SPSS 25 menunjukkan reliabilitas temuan penelitian.

Table 4. Uji Reabilitas Harapan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .972 | 20 |

Sumber : Pengolahan data SPSS 25

Table 5. Uji Reabilitas Persepsi

| Reliability Statistics | |
|------------------------|--|
|------------------------|--|

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .948 | 20 |

Sumber : Pengolahan data SPSS 25

Uji reliabilitas yang dilakukan peneliti menghasilkan nilai Cronbach's Alpha $>0,600$. Dapat disimpulkan bahwa alat ukur untuk kedua variabel tersebut dapat dipercaya karena nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Harapan dan Persepsi masing-masing adalah 0,972 dan 0,948.

Hasil Indeks Kualitas Layanan (SQI) sebesar $-2,33$, yang dianggap sangat rendah, mendukung rata-rata kesenjangan negatif analisis SERVQUAL sebesar $-0,58$. Dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,90, setiap instrumen dianggap asli dan sangat dapat diandalkan.

Enam karakteristik krusial modernitas peralatan, penampilan personel, konsistensi layanan, kecepatan reaksi, kompetensi staf, dan layanan personal ditetapkan sebagai tujuan pengembangan melalui Analisis Kinerja Kepentingan (IPA). Rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas layanan yang terfokus dan berjangka panjang didasarkan pada temuan-temuan ini.

A. Hasil Penelitian

Beberapa kesimpulan penting ditarik dari analisis ini, termasuk yang berikut ini. Pertama, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian telah ditetapkan. Nilai r estimasi untuk setiap item dalam kuesioner lebih tinggi daripada r yang dilaporkan (0,300), yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya. Selain itu, variabel Ekspektasi dan Persepsi memiliki koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha masing-masing sebesar 0,972 dan 0,948. Angka-angka ini, yang secara signifikan lebih tinggi dari 0,70, menunjukkan bahwa konsistensi internal instrumen sangat tinggi dan dapat diandalkan.

Kedua, karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna layanan didominasi oleh laki-laki (83,9%) dengan kelompok usia produktif (31-49 tahun sebesar 45,2%). Sebanyak 38,7% responden merupakan pengguna setia yang memanfaatkan layanan lebih dari 12 kali per bulan, menunjukkan bahwa sampel penelitian merupakan representasi dari pelanggan inti perusahaan.

Ketiga, semua dimensi layanan menunjukkan kesenjangan negatif, menurut analisis SERVQUAL. Terdapat perbedaan rata-rata sebesar $-0,58$ antara kesan pelanggan pada umumnya (3,36) dan harapan (3,95). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas layanan belum memenuhi harapan mereka. Kesimpulan ini diperkuat oleh nilai rata-rata kualitas layanan (Q) sebesar 0,853.

Keempat, temuan dari Service Quality Index (SQI) memperkuat hasil analisis SERVQUAL. Nilai SQI agregat sebesar $-2,33$ termasuk dalam interval sangat rendah, yang berarti indeks kualitas pelayanan PT. KPBN Unit Belawan secara keseluruhan dikategorikan sangat tidak baik.

Kelima, gambaran yang lebih komprehensif diberikan oleh pendekatan Importance-Performance (IPA). Diagram Kartesius IPA secara efektif mengungkapkan enam sifat penting yang menjadi prioritas mutlak untuk ditingkatkan, termasuk atribut P2, P3, P7,

P9, P13, dan P19, yang termasuk dalam Kuadran I, meskipun tingkat kesesuaian total (TKI) mencapai 85% (kategori sangat sesuai). Pelanggan memberikan nilai tinggi pada kualitas-kualitas ini, namun efektivitas perusahaan dalam memenuhinya masih di bawah standar.

B. Pembahasan

Temuan penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan di PT. KPBN Unit Belawan dari sudut pandang pelanggan. Kesenjangan negatif yang konsisten terjadi pada semua dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) merupakan indikator kuat bahwa terdapat celah antara janji layanan dan kenyataan yang diterima pelanggan.

Nilai SQI yang sangat rendah (-2,33) tidak boleh dipandang sebelah mata. Nilai ini menempatkan kualitas layanan perusahaan pada level yang memprihatinkan dan memerlukan intervensi strategis yang serius. Meskipun tingkat kesesuaian 85% terlihat tinggi, angka ini hanya menggambarkan kesesuaian secara umum. Analisis IPA justru mengungkap bahwa pada atribut-atribut yang paling kritical (berdampak tinggi terhadap kepuasan), kinerja perusahaan justru paling lemah.

Keberadaan 6 atribut dalam Kuadran I IPA (Prioritas Utama) menjadi kunci pembahasan. Atribut-atribut seperti modernitas peralatan (P2), penampilan staf (P3), konsistensi layanan (P7), kecepatan respon (P9), kompetensi staf (P13), dan pelayanan personal (P19) adalah faktor-faktor yang paling diharapkan pelanggan. Rendahnya kinerja pada keenam atribut ini menjadi penyebab utama ketidakpuasan pelanggan dan penurunan citra perusahaan. Sebaliknya, atribut dalam Kuadran II (seperti kebersihan fasilitas dan akurasi dokumen) merupakan keunggulan perusahaan yang harus dipertahankan.

Implikasi manajerial dari temuan ini sangat jelas. Manajemen PT. KPBN Unit Belawan perlu mengalokasikan sumber daya secara prioritas untuk memperbaiki keenam atribut kritis di Kuadran I. Investasi dalam pembaruan teknologi, pelatihan staf yang berkelanjutan, dan penerapan SOP yang ketat merupakan langkah-langkah strategis yang tidak dapat ditunda. Rekomendasi yang telah dirumuskan, seperti pengadaan sistem ticketing, pelatihan bulanan, dan audit internal, merupakan langkah-langkah praktis yang dapat diimplementasikan.

Secara teoretis, penelitian ini membuktikan bahwa integrasi antara metode SERVQUAL, SQI, dan IPA merupakan pendekatan yang powerful untuk mendiagnosis masalah kualitas layanan secara mendalam. Metode ini tidak hanya mengidentifikasi adanya gap, tetapi juga mampu memetakan prioritas perbaikan secara spesifik dan berbasis data. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel dan melakukan studi longitudinal guna memantau dampak dari implementasi rekomendasi perbaikan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh, berikut adalah pembahasan yang menjawab rumusan masalah dan menghubungkan temuan empiris dengan landasan teori yang mendasari penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, skor kesenjangan SERVQUAL rata-rata sebesar -0,58 dan nilai SQI agregat yang sangat rendah (-2,33) menunjukkan bahwa kualitas layanan Unit KPBN Belawan PT. belum memenuhi harapan pelanggan, menurut temuan penelitian. Enam atribut krusial modernitas peralatan, penampilan personel, konsistensi layanan, kecepatan reaksi, kompetensi staf, dan layanan yang disesuaikan—secara efektif diidentifikasi oleh analisis IPA sebagai target perbaikan utama. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi, semua aspek layanan bisnis masih memerlukan perbaikan.

Sebagai rekomendasi, perusahaan disarankan untuk secara strategis mengalokasikan sumber daya guna memperbaiki keenam atribut prioritas tersebut, melalui investasi dalam pembaruan teknologi, pelatihan staf yang berkelanjutan, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten. Selain itu, perlu dibangun sistem respon keluhan yang lebih efisien dan penyesuaian jam operasional berdasarkan kebutuhan pelanggan.

Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan untuk memperluas ukuran sampel dan menambahkan variabel lain, seperti faktor emosional pelanggan, untuk analisis yang lebih mendalam. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dalam mengembangkan ilmu manajemen jasa, khususnya di sektor jasa logistik dan penyimpanan.

DAFTAR REFERENSI

- Akbar Nagara, A. O., & Emaputra, A. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop. *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 2(2), 97–104. <https://doi.org/10.37631/jri.v2i2.183>
- Hadining, A. F. (2020). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1. <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., Setiawati, M., & Silitonga, R. Y. H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI Analysis of XYZ Application Service Quality to Increase Partner Satisfaction with Servqual, IPA, and CSI Methods Program Studi Teknik Indus. 6(2), 197–209.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Indrajaya, D. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen

- menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH Teknologi Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Kusuma, F. A., Dahda, S. S., & Ismiah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Journal on Education*, 5(1), 1431–1441.
- Nizar, M. R., & Adriansyah, G. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 5(2), 122. <https://doi.org/10.51804/jiso.v5i2.122-129>
- Rahmi, A., Wulandari, A., & Marcelino, D. (2020). Analisis IPA Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan PT. Medion Ardhika Bhakti Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(02), 28–34. <https://doi.org/10.32722/jap.v1i02.3661>
- Reza Nugraha, A., M.Dzikron, & Iyan Bachtiar. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186>
- Viola, A., Jufriyanto, M., & Priyana, E. D. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Era Energi Krazu Nusantara dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi*, 16(1), 75–80. <https://doi.org/10.34151/jurtek.v16i1.4328>
- Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 8(2), 15–22. <https://doi.org/10.30656/prosisko.v8i2.3702>