

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI BENUR VANNAME MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IGA PADA PT. EPU

Muh. Fajar ¹⁾, Nurhayati Rauf ²⁾, Arfandi Ahmad ³⁾

¹²³⁾Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email : mhammdfajar83@gmail.com¹⁾, nurhayati.rauf@umi.ac.id²⁾, arfandi.ahmad@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
29/04/2024

Diperbaiki:
10/05/2024

Disetujui:
29/05/2024

Diterbitkan:
30/06/2024

ABSTRAK

Tujuan: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut-atribut kritis yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan dalam kualitas pelayanan distribusi yang diberikan oleh PT. Esaputlii Prakarsa Utama (Benur Kita) (PT. EPU) berdasarkan analisis menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*, serta untuk merumuskan strategi perbaikan yang tepat guna memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Desain/Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan IGA, dengan melibatkan uji Statistik pada 47 responden.

Temuan/Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan distribusi yang diberikan oleh PT. EPU belum mencapai tingkat yang diharapkan, dengan nilai Q sebesar $0,70 \leq 1$ berdasarkan metode *Servqual*, menandakan bahwa perlu dilakukan perbaikan yang signifikan. Analisis menggunakan metode IGA mengidentifikasi delapan atribut kritis yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu T1, RS2, A2, A4, E1, E3 dan E5.

Dampak: Penelitian ini menyoroti perlunya perbaikan cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi PT. EPU di pasar yang kompetitif.

Kesimpulan: Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan harapan konsumen. Hasil perhitungan Gap menunjukkan adanya kebutuhan untuk fokus pada atribut-atribut tertentu dalam setiap dimensi, dengan *tangible* menjadi dimensi terbesar yang perlu perhatian dan untuk rata-rata hasil kinerja setiap dimensi menunjukkan perlu adanya perbaikan karena nilainya < 1 . Rekomendasi perbaikan dari analisis IGA menyoroti atribut-atribut kunci yang perlu ditingkatkan yaitu atribut T1, RS2, A2, A4, E1, E3 dan E5, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan distribusi Benur Vanname PT. EPU sehingga dapat bersaing lebih baik di pasar.

Kata kunci: Distribusi, Kepuasan Pelanggan, *Servqual*, IGA, Kualitas Pelayanan.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1237>

2024 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan distribusi perusahaan merupakan aspek krusial yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis (Jiang et al., 2021). Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk tidak hanya fokus pada produk yang dihasilkan, tetapi juga pada bagaimana produk tersebut sampai ke tangan konsumen (Kusrini et al., 2020). Kualitas pelayanan

yang baik dalam distribusi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memperkuat hubungan antara produsen dan konsumen (Khan et al., 2020; Kusri et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan distribusi perusahaan sangat penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja distribusi serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan (Dewi & Widyastuti, 2022; Oureilidis et al., 2020).

Kualitas pelayanan adalah pondasi penting dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan (Wahda et al., 2023). Dalam konteks bisnis modern yang sangat kompetitif, kualitas pelayanan bukan hanya sekadar kepuasan pelanggan, tetapi juga merupakan kunci untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memenangkan persaingan pasar (Safutra et al., 2024). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga melibatkan empati, responsif, dan kesediaan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan pelanggan (Ihyauluddin et al., 2023). Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang superior cenderung mendapatkan kepercayaan dan dukungan jangka panjang dari pelanggan mereka (Nojeng et al., 2024). Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah investasi yang strategis bagi pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan.

PT. Esaputli Prakarsa Utama (Benur Kita) (PT. EPU), yang berlokasi di Jalange, Mallawa, Mallusetasi Barru, Sulawesi Selatan, merupakan salah satu perusahaan terkemuka dalam bidang pembenihan udang vanname. Dalam menyediakan pelayanan distribusi, fokus pada kualitas, ketepatan waktu, dan integritas kemasan menjadi kunci untuk memastikan kepuasan pelanggan serta menjaga reputasi perusahaan di pasar yang semakin kompetitif. Dalam proses pelayanan distribusi pada PT. EPU, sering terjadi permasalahan terkait kualitas layanan distribusi seperti keterlambatan pengiriman benih udang, ketidaksesuaian kualitas benih setelah sampai di tujuan, dan kerusakan kemasan benih udang selama pengiriman. Untuk menjaga kepercayaan konsumen, perusahaan perlu mengantisipasi masalah yang muncul agar tidak mengalami kehilangan pelanggan (Fole, 2022). Oleh karena itu, upaya perbaikan yang proaktif dan strategis dalam proses distribusi dapat membantu PT. EPU meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan dengan konsumen.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya metode *Servqual* dan IGA dalam mengukur kepuasan pelayanan proses pengiriman barang (Setiawan & Leksono, 2022). *Servqual*, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, menetapkan lima dimensi utama kualitas pelayanan: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Temuan dari berbagai sektor menunjukkan bahwa gap antara harapan dan realitas pelayanan dapat diidentifikasi secara efektif menggunakan *Servqual*, memberikan pandangan mendalam terhadap area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan (Fanani et al., 2022). Di samping itu, pendekatan terintegrasi yang ditawarkan oleh metode IGA dengan menggabungkan analisis kuadran memungkinkan evaluasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan tanpa memerlukan perbandingan dengan pesaing, sehingga memberikan fleksibilitas dalam upaya pengukuran dan perbaikan layanan (Rachmadany et al., 2022).

Penerapan kedua metode ini dalam konteks distribusi industri menunjukkan hasil yang saling melengkapi (Imansyah et al., 2023). *Servqual* dapat mengidentifikasi kesenjangan spesifik dalam kualitas layanan, sementara IGA membantu perusahaan untuk memahami efek dari perbaikan yang dilakukan terhadap kepuasan pelanggan secara menyeluruh (Alamsyah & Dahda, 2022). Sebagai contoh, studi di sektor jasa pengiriman menyoroti bahwa atribut seperti keandalan dan daya tanggap memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Yulianti et al., 2024). Dengan menyatukan temuan dari *Servqual* dan IGA, perusahaan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi ekspektasi pelanggan, serta berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang dalam industri distribusi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. EPU menggunakan metode *Servqual*, sekaligus untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan harapan konsumen, dengan memanfaatkan metode IGA. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil evaluasi kualitas layanan menggunakan *Servqual* akan memberikan wawasan mendalam mengenai tingkat kepuasan konsumen saat ini, sementara analisis melalui IGA diharapkan dapat memberikan pandangan komprehensif terhadap kesenjangan antara harapan dan realitas layanan. Hal ini akan memungkinkan PT. EPU untuk fokus pada aspek yang memerlukan perbaikan dan peningkatan, memungkinkan perusahaan untuk mengarahkan upaya perbaikan dengan

lebih tepat dan efektif, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, mempertahankan loyalitas, dan memperkuat reputasi perusahaan di pasar yang semakin kompetitif.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu melibatkan pendekatan kombinasi kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang holistik mengenai kepuasan konsumen dan area-area yang memerlukan perbaikan dalam pelayanan distribusi di PT. EPU, yang beralamat di Jalange, Mallawa, Mallusetasi Barru, Sulawesi Selatan, dengan jangka waktu penelitian yaitu satu bulan. data yang digunakan pada penelitian ini terbagi atas dua yaitu data sekunder yang diperoleh dari laporan penelitian, data-data proses distribusi, dan laporan penunjang penelitian, dan data primer diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, wawancara dan hasil pengisian kuesioner terkait kepuasan pelanggan distribusi Benur Vanname.

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pada penentuan metode pengumpulan data yaitu melakukan observasi, wawancara kegiatan distribusi dan penentuan jumlah responden, perolehan data kuesioner kinerja, harapan, *Current Satisfaction*, fungsional, dan disfungsional.

2.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Metode *Servqual* dan IGA. Adapun tahapan-tahapan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- a. Penentuan Jumlah responden
- b. Uji Validitas Kinerja dan Harapan
- c. Uji Validitas *Current Satisfaction*, Fungsional dan Disfungsional
- d. Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan
- e. Perhitungan *Service Quality (Servqual)*
 - Menghitung Gap dan Nilai Q Tiap Dimensi
 - Menghitung *Mean* Nilai Q
- f. Perhitungan *Improvement Gap Analysis (IGA)*
 - Menghitung Jumlah Masing-Masing Kategori Dalam Tiap Atribut
 - Menentukan Diagram Kartesius IGA.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penentuan Dimensi Kualitas Pelayanan Distribusi

Pada penentuan dimensi kualitas pelayanan distribusi diperoleh dari studi literatur dan wawancara, sehingga dimensi dan pernyataannya sesuai dengan yang ada di PT. EPU. Adapun hasil penentuan dimensi dan pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Hasil Penentuan Dimensi Kualitas Pelayanan Distribusi

Dimensi	Atribut Pernyataan	Kode
<i>Tangibles</i>	Kemampuan dan keterampilan karyawan dalam hal distribusi yang baik	T1
	Pelayanan distribusi yang diberikan oleh perusahaan sangat baik	T2
	Jadwal pelaksanaan distribusi yang teratur	T3
<i>Reliability</i>	Layanan diberikan tepat waktu	R1
	Kemudahan dalam pembayaran	R2
	Harga benih udang yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	R3
<i>Responsiveness</i>	Kelengkapan dokumen pengirim	RS1
	Menginformasikan kekonsumen tentang kepastian waktu penyampaian pesanan benih udang	RS2
	Kemudahan dalam memesan benih udang	RS3
	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen mengenai produk benih udang	RS4

Dimensi	Atribut Pernyataan	Kode
Assurance	Kecepatan dalam waktu pengiriman benih udang	A1
	Kualitas benih udang sesuai setelah ditempat tujuan	A2
	Kesesuaian dengan <i>standing order</i>	A3
	Perusahaan mampu menjaga keamanan benih udang yang dikirim	A4
Empathy	Adanya pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang atau benih udang yang mati pada saat pengiriman	E1
	Kearanan benih udang pada saat sampai ketangan konsumen terjamin dari kerusakan	E2
	Tersedia saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi ketika terjadi masalah pada saat pengiriman benih udang (Telp, Email dan <i>Website online</i>)	E3
	Solusi yang diberikan pihak perusahaan dalam menangani keluhan konsumen terhadap pelayanan distribusi	E4
	Mengutamakan keinginan konsumen	E5
	Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	E6

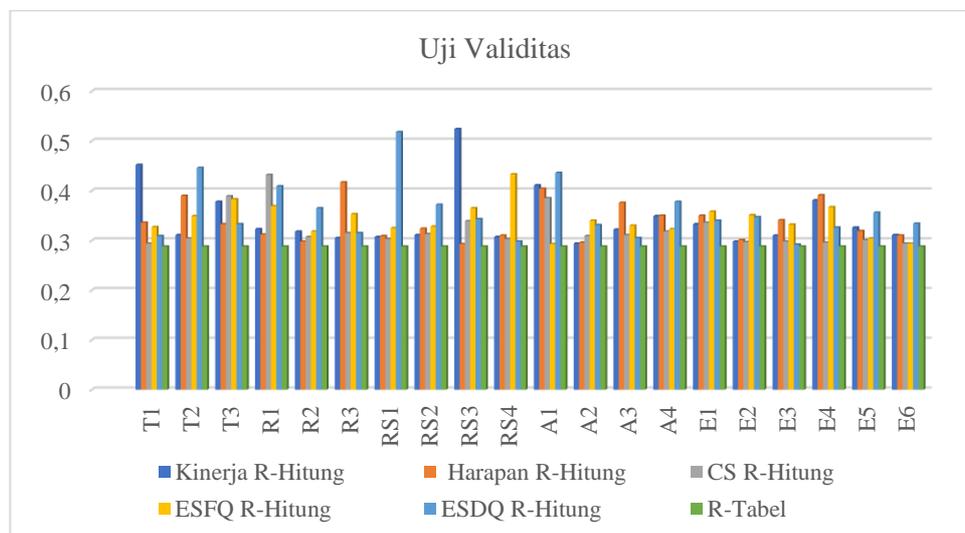
Sumber: data diperoleh (2024)

Pada tabel 1 diatas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan dimensi kualitas pelayanan distribusi, menunjukkan bahwa diperoleh 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sehingga, diperoleh 20 atribut pernyataan.

3.2 Hasil Penentuan Pengujian Statistik

a. Hasil Uji Validitas

Pada penentuah pengujian validitas dilakukan dengan memanfaatkan *software SPSS* dalam melakukan perhitungan. Maka diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut.



Gambar 1. Hasil Pengujian Validitas

Sumber: data diolah (2024)

Pada gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian validitas pada variabel kinerja, harapan, CS (*Customers Satisfaction*), fungsional (ESFQ), dan disfungsional (ESDQ), menunjukkan bahwa variable valid ditentukan dari nilai r-hitung > r-tabel. Maka dengan nilai standar untuk 47 reponden dengan 20 alternatif pernyataan dengan tingkat signifikasi 5%, diperoleh r-tabel (0,288). Sehingga berdasarkan pernyataan ini maka semua variable dinyatakan valid karena untuk nilai standar dilihat dari warna hijau (R-Tabel) dan variable yang lain tidak ada nilai setiap atribut dibawah warna hijau.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pada penentuan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh berdasarkan perhitungan dengan *software SPSS*. Pengujian ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh tingkat konsistensi dari jawaban semua responden terhadap pernyataan yang diberikan. Adapun hasil pengujian dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kinerja	0,716	20
Harapan	0,734	20
Customers Satisfaction (CS)	0,751	20
Fungsional	0,765	20
Disfungsional	0,782	20

Sumber: data diperoleh (2024)

Pada tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas pada 5 variabel yaitu kinerja, harapan, CS (*Customers Satisfaction*), fungsional (ESFQ), dan disfungsional (ESDQ), dengan nilai yang ditujukan yaitu diatas 0,60. Ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Sehingga semua variable pada penelitian ini adalah reliabel dan dapat dilakukan perhitungan tahap selanjutnya.

3.3 Perhitungan Service Quality

Nilai *service quality* diperoleh dari perhitungan tiap-tiap atribut dengan menggunakan rumus rata-rata nilai dari kinerja aktual dan pelayanan Perusahaan dikurangi dengan rata-rata nilai harapan konsumen, nilai yang dari penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT.EPU. Adapun hasil penentuan gap pada setiap atribut sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Penentuan Nilai Harapan, Kinerja, GAP, dan Ranking Pada Setiap Atribut

Kode Atribut	Nilai Kinerja (P)	Nilai Harapan (H)	Gap (P-H)	Ranking
T1	2,30	3,72	-1,42	3
T2	2,72	3,45	-0,73	19
T3	2,23	3,66	-1,43	2
R1	2,66	3,77	-1,11	11
R2	2,51	3,70	-1,19	5
R3	2,32	3,40	-1,08	12
RS1	2,47	3,47	-1,00	15
RS2	2,68	3,85	-1,17	6
RS3	2,30	3,81	-1,51	1
RS4	2,68	3,60	-0,92	16
A1	2,49	3,36	-0,87	17
A2	2,72	3,55	-0,83	18
A3	2,55	3,70	-1,15	10
A4	2,72	3,36	-0,64	7
E1	2,68	3,38	-0,70	20
E2	2,40	3,77	-1,37	3
E3	2,62	3,98	-1,36	4
E4	2,68	3,74	-1,06	13
E5	2,68	3,72	-1,04	14
E6	2,64	3,81	-1,17	6

Sumber: data diperoleh (2024)

Pada tabel 3 diatas, dpat dilihat bahwa hasil penentuan nilai harapan, kinerja, GAP, dan ranking untuk setiap atribut penelitian, dapat dilihat bawa untu ranking pertama yaitu RS3 dengan nilai GAP sebesar (-1.51). selanjutnya untuk nilai ranking terendah yaitu E1 dengan niali GAP sebesar (-0.70).

Setelah didapatkan hasil dari kesenjangan antara kinerja dengan harapan pelanggan, untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai rata-rata $Q=1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Jika nilai rata-rata $Q < 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan kurang baik. Pada tabel dibawah ini menunjukkan nilai hasil akhir dalam kualitas pelayanan tiap-tiap dimensi.

Tabel 4. Hasil Penentuan Nilai Harapan, Kinerja, dan GAP Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (H)	GAP	Q=P/H
1	<i>Tangible</i>	2,42	3,61	-1,19	0,67
2	<i>Reliability</i>	2,50	3,62	-1,12	0,69
3	<i>Responsivess</i>	2,53	3,68	-1,15	0,69
4	<i>Assurance</i>	2,62	3,49	-0,87	0,75
5	<i>Empathy</i>	2,62	3,73	-1,11	0,70
<i>Mean</i>		2,54	3,63	-1,09	0,70

Sumber: data diperoleh (2024)

Pada tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa hasil penentuan nilai harapan, kinerja dan GAP tiap dimensi, menunjukkan bahwa kinerja *servqual* tertinggi berada pada dimensi *assurance*. Dengan nilai kinerja sebesar 0,75. Selanjutna nilai terendah pada dimensi *tangible*, dengan nilai kinerja sebesar 0,67. Untuk hasil penentuan semua kinerja untuk dimensi diperoleh nilai sebesar 0,70. Artinya untuk kulaitas pelayanan dapat dikatakan belum baik karena $0,70 < 1$.

3.4 Hasil Penentuan Improvement Gap Analysis (IGA)

Pada penentuan hasil IGA, dilakukan dengan mempertimbangkan hasil perhitungan dari nilai *Average Customeers Statisfacrion (ACS)*, nilai *Average Expectation with Disfuctional Question (AESDQ)*, nilai *Average Expectation with fuctional Question (AESFQ)*, nilai *Improvement Gap (IG)*, nilai *Improvement Gap* yang terstandarisasi (IGk), nilai *Average Expectation with Disfuctional Question* yang terstandarisasi (AESDQk). Adapun hasil perhitungan metode IGA dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Improvement Gap Analysis (IGA)

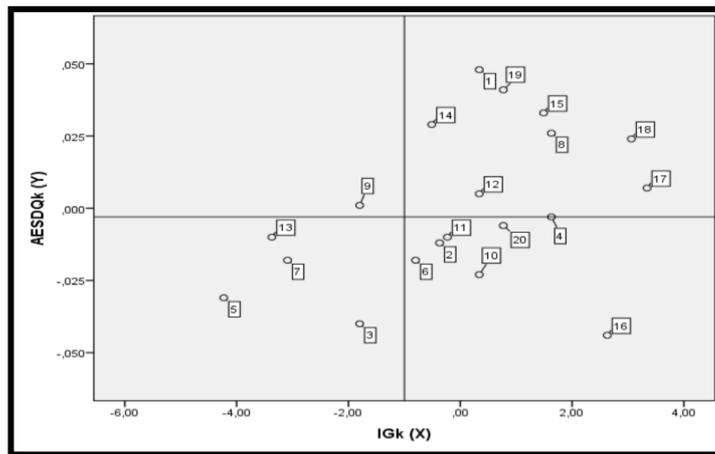
Kode Atribut	ACS	AESDQ	AESFQ	IG	IGk	AESDQk
T1	2,15	0,05	2,25	0,10	0,34	0,048
T2	2,35	1,45	2,20	-0,15	-0,37	-0,012
T3	2,40	2,10	1,75	-0,65	-1,80	-0,040
R1	2,00	1,25	2,55	-0,55	1,63	-0,003
R2	3,30	1,90	1,80	-1,50	-4,23	0,031
R3	2,75	1,60	2,45	-0,30	-0,80	-0,018
RS1	2,95	1,60	1,85	-1,10	-3,09	-0,018
RS2	2,40	0,55	2,95	0,55	1,63	0,026
RS3	3,05	1,15	2,40	-0,65	-1,80	0,001
RS4	2,35	1,70	2,45	0,10	0,34	-0,023
A1	2,00	1,40	1,90	-0,10	-0,23	-0,010
A2	1,75	1,05	1,85	0,10	0,34	0,005
A3	3,75	1,40	2,55	-1,20	-3,37	-0,010
A4	2,50	0,50	2,30	-0,20	-0,51	0,029
E1	2,00	0,40	2,50	0,50	1,49	0,033
E2	1,60	2,20	2,50	0,90	2,63	-0,044
E3	2,90	1,00	4,05	1,15	3,34	0,007
E4	1,90	0,60	2,95	1,05	3,06	0,024
E5	2,70	0,20	2,95	0,25	0,77	0,041
E6	3,00	1,30	3,25	0,25	0,77	-0,006

Sumber: data diperoleh (2024)

Pada table 5 di atas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan metode IGA, menunjukkan bahwa hasil perhitungan yang akan dijadikan tolak ukur penentuan prioritas perbaikan berdasarkan penggambaran diagram rekomendasi perbaikan yaitu untuk nilai IGk akan membentuk sumbu X dan untuk nilai AESDok akan membentuk sumbu Y.

3.5 Rekomendasi Perbaikan

Pada penentuan rekomendasi perbaikan, berdasarkan perhitungan pada metode IGA sebelumnya maka dilakukan penggambaran rekomendasi berdasarkan metode diagram kartesius. Adapun hasil pembagian rekomendasi berdasarkan diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Hasil Penentuan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Distribusi
Sumber: data diolah (2024)

Pada gambar 2 di atas, dapat dilihat bahwa hasil penjabaran rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan distribusi Benur Vanname berdasarkan metode diagram kartesius, maka diperoleh tahapan rekomendasi perdasarkan prioritasnya. Adapun hasilnya dapat dilihat berikut ini.

- Kuadran I : Atribut dengan nilai AG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang tinggi pada pernyataan disfungsional (AESDQ) dan dianggap penting untuk ditingkatkan. Adapun pernyataan yang perlu di lakukan peningkatan yaitu atribut T1, RS2, A2, A4, E1, E3 dan E5.
- Kuadran II : Atribut dengan nilai EASDQ yang tinggi dan nilai IG yang rendah. Penjelasan bahwa atribut tersebut tidak perlu ditingkatkan lebih lanjut, tetapi perusahaan harus berhati-hati agar tidak menurunkan performansi dari atribut ini yang dapat menyebabkan ketidakpuasaan konsumen yang besar. Adapun pernyataan dari atribut ini yaitu RS3.
- Kuadran III : Atribut dengan nilai IG yang rendah dan memiliki ketidakpuasaan yang rendah terhadap pernyataan disfungsional (AESDQ) dan dinggap atribut netral. Penjelasan adalah bahwa ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasaan konsumen. Adapun pernyataan dari atribut ini yaitu T3, R2, RS1 dan A3.
- Kuadran IV : Atribut dengan nilai IG yang tinggi dan nilai ketidakpuasaan yang rendah pada pernyataan disfungsional (AESDQ) dianggap atribut *excitement*. Dengan penjelasan bahwa atribut tersebut tidak akan mempengaruhi ketidakpuasaan konsumen yang besar bila tidak ada, namun akan meningkatkan kepuasan konsumen yang besar bila ada. Adapun pernyataan dari atribut ini yaitu T2, R1, R3, RS4, A1, E2, E4, dan E6.

3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil evaluasi dan wawancara pada pihak PT. EPU, diperoleh 5 dimensi variable yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan distribusi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivness assurance*, dan *empathy*, serta terdapat 20 atribut pernyataan. Untuk menentukan Tingkat kelayakan

dari pernyataan, dilakukan perolehan responden sebanyak 47. Hasil pengujian statistic dilakukan dengan bantuan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas, maka diperoleh jumlah hasil perhitungan untuk datanya dinyatakan valid dan reliabel untuk setiap pernyataan dari atribut pada setiap dimensi.

Dari hasil perhitungan metode *servqual*, diperoleh nilai perhitungan Gap antar atribut dan setiap dimensi menunjukkan bawa nilai Gap dengan rangking 1 pada atribut RS3 (Kemudahan dalam memesan benih udang) dengan nilai sebesar -1,51. Selanjutnya untuk perhitungan Gap setiap dimensi diperoleh nilai terbesar yaitu *tangible* dengan nilai sebesar -1,19. Untuk nilai perhitungan *servqual* keseluruhan yaitu 0,70. Menandakan bahwa kualitas pelayanan belum baik karena nilainya berada di $0,70 < 1$. Sehingga perlu dilakukan analisis perbaikan pada atribut pernyataan pada setiap dimensi.

Pada penentuan rekomendasi perbaikan dari hasil analisis sebelumnya digunakan metode IGA untuk menentukan prioritas mana yang perlu dilakukan perbaikan dari 20 atribut pernyataan dalam 5 dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan pembagian rekomendasi perbaikan dengan menggunakan metode diagram kartesius, diperoleh prioritas perbaikan yang perlu ditingkatkan yaitu atribu T1, RS2, A2, A4, E1, E3 dan E5. Dengan malakukan evaluasi kinerja berdasarkan hasil rekomendasi perbaikan diharapkan kinerja kualitas pelanana distribusi Benur Vanname pada PT. EPU dapat meningkat dan dapat bersaing pada industri yang sejenis.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi dan pembahasan sebelumnya, pegunaan metode *Servqual* dan *Improvement Gap Analysis* (IGA) terhadap kualitas pelayanan PT. EPU, dapat disimpulkan bahwa terdapat aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan harapan konsumen. Hasil perhitungan Gap menunjukkan adanya kebutuhan untuk fokus pada atribut-atribut tertentu dalam setiap dimensi, dengan *tangible* menjadi dimensi terbesar yang perlu perhatian dan untuk rata-rata hasil kinerja setiap dimensi menunjukkan perlu adanya perbaikan karena nilainya < 1 . Rekomendasi perbaikan dari analisis IGA menyoroti atribut-atribut kunci yang perlu ditingkatkan yaitu atribut T1, RS2, A2, A4, E1, E3 dan E5, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan distribusi Benur Vanname PT. EPU sehingga dapat bersaing lebih baik di pasar. Rekomendasi untuk perusahaan adalah untuk segera melakukan perbaikan pada atribut-atribut kunci yang teridentifikasi melalui analisis *Servqual* dan IGA guna meningkatkan kualitas layanan distribusi dan memperkuat keunggulan bersaing di pasar. Pada perkembangan ilmu pengetahuan, disarankan untuk terus mengintegrasikan metode penelitian yang inovatif dalam evaluasi kualitas layanan, serta menjelajahi pendekatan baru untuk memahami kebutuhan konsumen dalam konteks distribusi industri. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk mendalami lebih lanjut interaksi antara atribut-atribut kualitas layanan distribusi dengan tingkat kepuasan konsumen, serta mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan dalam industri distribusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. T., & Dahda, S. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distributor Pupuk Dengan Metode Service Quality dan Improvement Gap Analysis. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 20(1), 80–89. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v20i1.19575>
- Dewi, N. K., & Widyastuti, A. V. (2022). Analisa Karyawan Layanan Distribusi PT. X Menggunakan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 6). <https://doi.org/10.37385/msej.v3i6.1305>
- Fanani, A., Kurniawan, M. D., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode Servqual Terintegrasi Dengan IGA. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 175–185. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3317>
- Fole, A. (2022). *Peningkatan Kinerja Pada Industri Kerajinan Songko Recaa (Studi Kasus : UKM ISR Bone)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39404>
- Ihyalumuddin, Padhil, A., & Hafid, M. F. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode Servqual. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.53>

- Imansyah, M. R., Ismiyah, E., & Dhartikasari, E. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dan Improvement Gap Analysis pada Kouna Kafe. *Jurnal Serambi Engineering*, 8(1), 4294–4305. <https://doi.org/10.32672/jse.v8i1.5037>
- Jiang, Y., Lai, P., Chang, C. H., Yuen, K. F., Li, S., & Wang, X. (2021). Sustainable management for fresh food E-commerce logistics services. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13063456>
- Khan, A. S., Salah, B., Zimon, D., Ikram, M., Khan, R., & Pruncu, C. I. (2020). A sustainable distribution design for multi-quality multiple-cold-chain products: An integrated inspection strategies approach. *Energies*, 13(24), 1–25. <https://doi.org/10.3390/en13246612>
- Kusrini, E., Safitri, K. N., & Fole, A. (2020). Design Key Performance Indicator for Distribution Sustainable Supply Chain Management. *2020 International Conference on Decision Aid Sciences and Application, DASA 2020*, 738–744. <https://doi.org/10.1109/DASA51403.2020.9317289>
- Kusrini, E., Safitri, K. N., & Fole, A. (2022). Mitigasi Risiko di Distribusi Sustainable Supply Chain Management Menggunakan Metode House Of Risk (HOR). <https://doi.org/10.32502/js.v7i1.4348>
- Nojeng, R. A., Rauf, N., & Nur, T. (2024). Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Reparasi Kapal Menggunakan Metode Integrasi Servqual dan Six Sigma di Galangan Kapal PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard Barru (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/3630/3498>
- Oureilidis, K., Malamaki, K. N., Gallos, K., Tsitsimelis, A., Dikaiakos, C., Gkavanoudis, S., Cvetkovic, M., Mauricio, J. M., Ortega, J. M. M., Ramos, J. L. M., Papaioannou, G., & Demoulias, C. (2020). Ancillary services market design in distribution networks: Review and identification of barriers. In *Energies* (Vol. 13, Issue 4, pp. 1–44). MDPI AG. <https://doi.org/10.3390/en13040917>
- Rachmadany, Y., Andesta, D., & Ismiyah, E. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Improvement Gap Analysis Dan Customer Satisfaction Index Studi Kasus Pada Kantor Pos Processing Center Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 3(1), 23–31. <https://doi.org/10.30587/justicb.v3i1.4526>
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., & Yusuf, R. (2024). Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada: Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat. <https://doi.org/10.58227/jiei.v2i01.116>
- Setiawan, A., & Leksono, E. B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Di Dispenduk Capil Gresik Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Improvement Gap Analysis (IGA). *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2), 186–193. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3640>
- Wahda, I. F., Rauf, N., & Safutra, N. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Kano Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *JAPSI : Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 1(3), 25–32. <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i3.532>
- Yulianti, S., Imro'ah, N., & Intisari, S. A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Ritel Dari Persepsi Pelanggan Menggunakan Metode RSQS, CSI DAN IGA (Studi Kasus: Indomaret di Desa Balai Sebut, Kabupaten Sanggau). In *Buletin Ilmiah Math. Stat. dan Terapannya (Bimaster)* (Vol. 13, Issue 2). <https://doi.org/10.26418/bbimst.v13i2.77237>