

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI PT RPP MENGUNAKAN METODE PDSQ, IPA, CSI DAN HOR

Firda Fajriyanita

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan distribusi yang selama ini diberikan oleh PT RPP terhadap setiap pelanggannya. Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah munculnya usaha-usaha yang sejenis menyebabkan adanya persaingan yang menuntut perusahaan untuk terus berkembang memperbaiki kualitas, tetapi selama ini perusahaan belum pernah melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan yang sudah mereka berikan dan juga diketahui adanya kenaikan jumlah pelanggan yang mengeluh selama tiga tahun terakhir yang menandakan bahwa adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT RPP. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memperoleh atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan sehingga dapat merekomendasikan usulan perbaikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PT RPP. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Physical Distribution Service Quality (PDSQ)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *House of Risk (HOR)*. Berdasarkan hasil *quadrant analysis* pada metode IPA didapatkan 4 atribut yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, lalu dari hasil metode HOR 1 diidentifikasi masalah yang memiliki dampak paling berpengaruh saat ini terhadap kualitas layanan adalah fasilitas yang kurang memadai. Sedangkan pada HOR 2 didapatkan usulan perbaikan utama untuk mencegah terjadinya penurunan kualitas layanan adalah menyempurnakan SOP dan *Business Flow* agar terstandarisasi dan dibakukan.

Kata Kunci : *Physical Distribution Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, House of Risk*, kepuasan pelanggan, Kualitas Pelayanan

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS AND QUALITY
IMPROVEMENT STRATEGY OF DISTRIBUTION SERVICES AT
PT RPP USING PDSQ, IPA, CSI AND HOR METHODS***

Firda Fajriyanita

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the quality of distribution services that have been provided by PT RPP to each of its customers. The problem that occurs in this study is the emergence of similar businesses causing competition which requires companies to continue to develop to improve quality, but so far the company has never measured the quality of the services they have provided and it is also known that there has been an increase in the number of customers who complain during this time. the last three years which indicates that there is dissatisfaction with the services provided by PT RPP. So the purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction and obtain attributes that are priority improvements so that they can recommend improvement proposals to improve service quality at PT RPP. In this research, the methods used are Physical Distribution Service Quality (PDSQ), Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and House of Risk (HOR). Based on the results of the quadrant analysis on the IPA method, there are 4 attributes that are priorities for improvement, then from the results of the HOR 1 method, it is identified that the problem that has the most influential impact on service quality is inadequate facilities. Meanwhile, in HOR 2, it was found that the main improvement proposal to prevent a decline in service quality was to improve the SOP and Business Flow to be standardized and standardized.

Keywords: *Physical Distribution Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, House of Risk, customer satisfaction, Service Quality*