

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(STUDI KASUS PADA LAYANAN GUDANG LCL PT MULTI
TERMINAL INDONESIA)

Muhammad Lutfi Zidane

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi kunci bagi PT Multi Terminal Indonesia, namun data kepuasan pelanggan menunjukkan adanya kecenderungan menurun. Fenomena ini melatarbelakangi penelitian yang bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelanggan, demi merumuskan rekomendasi perbaikan bagi layanan Gudang LCL.. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 7 perusahaan pelanggan aktif Gudang LCL. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa secara umum pelanggan belum puas, dengan nilai *gap* rata-rata sebesar -0,46 dengan nilai *gap* terbesar berada pada dimensi *Reliability* dengan nilai -0,91. Selain itu, metode IPA juga mengidentifikasi 5 atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian memberikan usulan perbaikan yang fokus untuk mengatasi masalah-masalah utama tersebut demi mendorong peningkatan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis*

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICE
QUALITY AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (CASE
STUDY AT PT MULTI TERMINAL INDONESIA LCL WAREHOUSE
SERVICES)***

Muhammad Lutfi Zidane

ABSTRACT

Customer satisfaction is key for PT Multi Terminal Indonesia, but customer satisfaction data shows a downward trend. This phenomenon is the background of this research which aims to evaluate the level of customer satisfaction, in order to formulate recommendations for improvement for LCL warehouse services. This research uses quantitative methods with primary data collected through questionnaires distributed to 7 active LCL warehouse customer companies. The collected data is then processed using the Service Quality method and the Importance Performance Analysis method. The results of data processing show that in general customers are not satisfied, with an average gap value of -0.46 with the largest gap value being in the Reliability dimension with a value of -0.91. In addition, the IPA method also identifies 5 attributes that are prioritized for improvement. Based on these findings, the research provides improvement proposals that focus on addressing these key issues to encourage increased customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance performance Analysis,*