

Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction in Delivery Services Using the SERVQUAL and CSI Methods at SiCepat Ekspres Pejaten, South Jakarta

By:

Nabiel Hanifandra Kusmursafriaji

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in courier services at SiCepat Ekspres Pejaten, South Jakarta, using a descriptive quantitative approach through the SERVQUAL method and the Customer Satisfaction Index (CSI). The research was conducted through a survey of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Primary data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using SPSS version 26. The SERVQUAL analysis indicates that all service quality dimensions—namely tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance—exhibit negative gap values, indicating that the services perceived by customers have not fully met their expectations. The tangible dimension shows the largest gap (-0.163), while the assurance dimension has the smallest gap (-0.020). The CSI calculation yields a value of 72.02%, which falls within the satisfied category. The results of multiple linear regression analysis reveal that all service quality dimensions have a positive and significant effect on customer satisfaction. The assurance dimension has the largest regression coefficient (4.968), followed by responsiveness (4.475), tangible (3.828), empathy (3.791), and reliability (3.294). An Adjusted R Square value of 0.973 indicates that 97.3% of the variation in customer satisfaction is explained by the service quality dimensions included in the research model, while the remaining 1.0% is explained by other factors outside the model. These findings emphasize the importance of integrated service quality improvement to enhance customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, Customer Satisfaction, CSI, SiCepat Ekspres*

**Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman
menggunakan Metode SERVQUAL dan CSI pada SiCepat Ekspres Pejaten
Jakarta Selatan**

**Oleh:
Nabiel Hanifandra Kusmursafriaji**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman SiCepat Ekspres Pejaten Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian dilakukan melalui survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 26. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yang menandakan bahwa layanan yang diterima pelanggan belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dimensi *tangible* memiliki gap terbesar (-0,163), sedangkan *assurance* memiliki gap terkecil (-0,020). Hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 72,02% yang berada pada kategori puas. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi *assurance* memiliki koefisien regresi terbesar (4,968), diikuti oleh *responsiveness* (4,475), *tangible* (3,828), *empathy* (3,791), serta *reliability* (3,294). Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,973 menunjukkan bahwa 97,3% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas layanan dalam model penelitian, sedangkan 1,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Kepuasan Pelanggan, CSI, SiCepat Ekspres