

***Analysis of Anteraja Logistics Service Quality Using the SERVQUAL Method and Importance Performance Analysis (IPA) in DKI Jakarta***

**By Javier Mahardika Permadi**

***Abstract***

*This study aims to test the quality of logistics Anteraja, using SERVQUAL method and Importance Performance Analysis using five dimensions of SERVQUAL, namely Tangible, Assurance, Responsiveness, Reliability, and Empathy. This study uses a quantitative approach through a survey of 100 respondents. The results will be collected using a Google form and then will be processed through reliability and validity tests using SPSS and analyzed using SERVQUAL, which is subtracting perception and expectation score and then will be mapped through the Importance Performance Analysis quadrant. Result reveal by using SERVQUAL that all of service quality dimension have negative gap or classified as negative gap  $< 0$ , among them is tangible with  $-0,132$ , assurance with  $-0,197$ , responsiveness with  $-0,248$ , reliability with  $-0,228$ , empathy with  $-0,065$ . Based on Importance performance analysis quadrant, six service atribut were found that need an immediate improvement such as the readiness of courier in delivering packages, the speed of customer service in responding to complaint or problem, the politeness of courier in their interaction with customer, the ability of employee to explain the service offered, the timeliness of delivery by couriers in accordance to their service, and the timeliness of pick up in accordance within the time range*

***Keyword*** : Importance Performance Analysis, SERVQUAL, Quality Service, Anteraja, Jakarta

# **Analisis Kualitas Layanan Logistik Anteraja Dengan Metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di DKI Jakarta**

**Oleh Javier Mahardika Permadi**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas jasa logistik Anteraja menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden. Data akan dikumpulkan menggunakan google form lalu akan diolah melalui uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan SPSS dan dianalisa menggunakan *SERVQUAL* yaitu pengurangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan lalu dipetakan melalui kuadran *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menggunakan *SERVQUAL* menunjukkan bahwa seluruh dimensi atribut layanan Anteraja konsumen di DKI Jakarta memiliki kesenjangan negatif atau tergolong gap negatif gap < 0 yaitu *tangible* sebesar -0,132, *Assurance* sebesar -0,197, *Responsiveness* sebesar -0,248, *Reliability* sebesar -0,228, dan *Empathy* sebesar -0,065. Berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* ditemukan 6 atribut layanan yang harus ditingkatkan dengan segera antara lain Kesigapan kurir dalam mengantarkan paket kepada konsumen, Kecepatan customer service dalam menanggapi keluhan atau kendala konsumen, Kesopanan kurir dalam berinteraksi dengan konsumen, Kemampuan karyawan dalam menjelaskan layanan yang ditawarkan, Ketepatan waktu pengiriman oleh kurir sesuai layanan pengiriman, dan Ketepatan waktu pick up sesuai dengan rentang waktu

**Kata Kunci** : *Importance Performance Analysis*, *SERVQUAL*, Kualitas Layanan, Anteraja, Jakarta