### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN HARGA JASA ANGKUTAN DARAT DENGAN

### METODE IMPORTANCE PERFORMANCE *ANALYSIS (IPA)*

### PADA PT. GUSTAMAN EXPRESS PEKANBARU

**Muhammad Fadhil Gustaman1), H. Zulkarnain2), Sri Wahyuni Wildah2)**

#### 1) Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

#### 2) Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Riau

## Email : M.fadhilgustaman28@gmail.com

##### Analysis Of Customer Satisfaction Level With Service Quality And Prices Of Land Transport Services Using The Importance Performance Analysis (IPA) Method At PT. Gustaman Express Pekanbaru

*ABSTRACT*

*This research aims to see the level of customer satisfaction with the service quality and price of land transportation services at PT. Gustaman Express Pekanbaru. The population in this study are individuals or companies who have used PT delivery services. Gustaman Express since 2022, totaling 612 people or entities. The number of samples in this study was 115 people or bodies based on predetermined criteria. The data analysis method for this research is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) using the SPSS version 26 program. The results of the research show that the level of customer satisfaction (CSI) with service quality is 77.60% in the satisfied category. Meanwhile, the level of customer satisfaction (CSI) regarding price was 79.01%. This means that customers are satisfied with the quality of service and prices offered by PT. Gustaman Express Pekanbaru. In the service quality variable, there are 7 items in the main quadrant, namely modern equipment, cleanliness of physical facilities, facilities that are visually attractive, informing about certainty of service times, providing services according to promises, delivering services correctly the first time, delivering services in accordance with promised time. Meanwhile, in the price variable, there is 1 item that is in the main quadrant, namely competitive prices. This means that these items are considered important for customers, but the company's performance is still low, so improvements are needed in the future.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Price*

#### 

#### PENDAHULUAN

Industri jasa transportasi merupakan industri yang memiliki peran penting bagi kehidupan masyarakat. Keterbatasan akan sarana transportasi juga sangat membatasi kelancaran aktivitas kehidupan manusia sehari-hari. Mengutip dari teori perilaku konsumen menurut Schiffman dan Kanuk dalam Irwansyah et al. (2021) adalah perilaku yang diperhatikan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan mengevaluasi, dan menghabiskan produk, jasa, atau ide yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhannya dengan mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan, perilaku konsumen merupakan suatu proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan juga akan bertindak pasca konsumsi produk dan jasa, maupun ide yang akan diharapkan dapat memenuhi suatu kebutuhannya. Hal ini akan menyebabkan transportasi digunakan setiap masyarakat untuk memperlancar aktivitas sehari-harinya, setiap orang juga membutuhkan transportasi dalam berbagai aktivitas seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktivitas keseharian lainnya. Maka, tidak heran jika bisnis di bidang transportasi semakin berkembang setiap tahunnya, terutama di daerah perkotaan.

Dalam mengevaluasi kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari dimensi kualitas jasa. Kualitas jasa akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, semakin baik kualitas jasa maka konsumen akan semakin puas. Sebaliknya semakin buruk kualitas jasa yang diberikan maka konsumen semakin tidak puas. Penilaian tersebut berdasarkan pada berbagai penelitian yang telah dilakukan, terutama yang berhubungan dengan kecenderungan berperilaku *(behavior intention).* Dengan demikian kualitas jasa berpengaruh terhadap sikap dan perilaku konsumen.Sikap konsumen yang ditampilkan dari bentuk kepuasan dan ketidakpuasan, semata-mataanya didasari pada perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja jasa.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen, terhadap tingkat layanan yang diterima *(perceived service*) dengan tingkat layananyang diharapkan (*expected service*). Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Kotler, 2019). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*re-buying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Salah satu langkah untuk menjaga kepercayaan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar kepuasan konsumen meningkat. Apabila layanan yang diberikan kepada konsumen baik, dan produk jasa yang disajikan berkualitas maka kepuasan konsumen akan meningkat.

Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. (Haeriah dkk, 2021)

PT. Gustaman *Express* sendiri adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang atau logistik yang mengkhususkan diri dalam pelayanan pengiriman barang dari Tembilahan ke Kota Pekanbaru dengan melalui transportasi darat. Dari data pra penelitian yang didapatkan, dapat dilihat bahwa cenderung terjadi penurunan pendapatan PT. Gustaman Express dalam 5 bulan terakhir. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 beirkut:

#### 

#### Tabel 1 Pendapatan PT. Gustaman Express Bulan Januari – Mei 2023

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Bulan** | **Jumlah Pendapatan** | **Fluktuasi** |
| 1 | Januari | Rp. 82.694.000 | - |
| 2 | Februari | Rp. 72.613.000 | -12,19% |
| 3 | Maret | Rp. 84.682.000 | 16,62% |
| 4 | April | Rp. 81.442.000 | -3,83% |
| 5 | Mei | Rp. 79.247.000 | -2,70% |

**Sumber :** *PT.Gustaman Express, 2023*

Berdasarkan data pada Tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa cenderung terjadi penurunan yang cukup siginifikan pendapatan PT. Gustaman Express dari bulan Januari 2023 – Mei 2023. Pada bulan Februari 2023 terjadi penurunan pendapatan sebesar 12,19%, namun meningkat pada bulan Maret 2023 sebesar 16,62%. Akan tetapi pada bulan April dan Mei 2023 kembali turun masing-masing sebesar 3,83% dan 2,70%. Berdasarkan hasil wawancara pra riset oleh *Owner* PT.Gustaman *Express* diketahui bahwa disebabkan karena tingginya tingkat persaingan antar ekspedisi, baik itu dari sisi kualitas pelayanan maupun harga. Dan kompetitornya baik berskala lokal maupun nasional yang memiliki kekuatan finansial yang baik dan networking yang luas.

Pelayanan jasa angkutan darat PT. Gustaman *Express* masih belum dapat dikatakan baik. Masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan bisnisnya, tertutama berkaitan dengan kualitas layanan. Dari pra survey yang peneliti lakukan terhadap 30 orang pelanggan, tiga poin yang menjadi keluhan pelanggan yaitu:

#### 

#### Tabel 2. Pra Survey Terhadap Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Gustama Express

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Keluhan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1 | Keterlambatan Pengiriman | 14 | 46,67% |
| 2 | Layanan Pengaduan | 9 | 30,00% |
| 3 | Fasilitas Kantor | 7 | 23,33% |
| Jumlah | | 30 | 100,00% |

**Sumber :** *Hasil Survey Pra Penelitian, 2023*

Selain kualitas pelayanan, faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Lupiyoadi (2014) harga memainkan peran yang sangat penting karena penentuan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima oleh perusahaan, keputusan penentuan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa jauh layanan/jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam membangun citra (Islami, 2019). Strategi penentuan harga juga dapat memicu pemilihan jasa transportasi serta amat mempengaruhi kepada energi beli warga. Supaya bisa berhasil dalam menjual sesuatu benda ataupun pelayanan, tiap industri wajib memutuskan biayanya dengan cara pas.

Dalam pemasaran pada umumnya berkaitan langsung dengan masalah harga dari suatu produk atau jasa. Walaupun penetapan harga merupakan persoalan penting, masih banyak perusahaan yang kurang sempurna dalam menangani permasalahan penetapan harga tersebut. Karena menghasilkan penerimaan penjualan, maka harga mempengaruhi tingkat penjualan, tingkat keuntungan, serta share pasar yang dapat dicapai oleh perusahaan. Harga adalah merupakan sejumlah pengorbanan yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk. Harga juga salah satu elemen yang paling fleksibel dari bauran pemasaran. Tidak seperti sifat-sifat produk dan komitmen jalur distribusi, harga dapat berubah dengan cepat. (Dharasta, 2017)

Untuk melihat perbandingan harga jasa pengiriman padsa PT. Gustama Express dengan pesaing, dapat dilihat sebagai berikut:

#### 

#### Tabel 3. Daftar Harga Pesaing Usaha Sejenis di Sekitar PT. Gustaman Expres

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Ekspedisi** | **Harga** | **Alamat** |
| 1 | Naya Trans *Express* | Rp.300,-/Kg | Jalan S.M Amin No9A |
| 2 | Maju Bersama *Express* | Rp. 320,-/Kg | Jalan Air Hitam Komp. PergudanganNo 8k |
| 3 | Tembilahan Jaya *Express* | Rp. 300,-/Kg | Jalan Sokarno Hatta No 2 |
| 4 | PT Gustaman *Express* | Rp. 325,-/Kg | Jalan S.M Amin No 98 |

**Sumber :** *Hasil Survey Pra Penelitian, 2023*

Dari Tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa PT Gustaman *Express* memiliki tarif yang lebih tinggi dari ekspedisi sejenis lainnya yaitu Rp.325,-/kg untuk pengiriman barang ke Tembilahan. Perbedaan harga ini tentunya akan berdampak kepada pemilihanexpedisi yang bisa saja memiliki tarif yang lebih murah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru? Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru?

#### 

#### TINJAUAN PUSTAKA

#### 

#### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman dalam Purwani dan Wahdiniwaty (2017) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Tjiptono dan Chandra (2016) mengungkapkan bahwa terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

* + - * 1. Berwujud *(Tangible)*
        2. Empati *(*Empaty*)*
        3. Cepat tanggap *(Responsiveness)*
        4. Keandalan *(Reliability)*
        5. Kepastian *(Assurance)*

#### 

#### Harga

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang mendatangkan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Sedangkan menurut Buchari Alma (2016) mengatakan bahwa harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016) dalam variabel harga ada beberapa unsur kegiatan utama harga yang meliputi tingkatan harga, diskon, potongan harga dan periode pembayaran dan jangka waktu kredit. Terdapat juga 4 indikator yang mencirikan harga yaitu:

* + - * 1. Keterjangkauan harga.
        2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.
        3. Kesesuaian harga dengan manfaat.
        4. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.

#### Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya. Dapat diartikan bawa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan *(perceived performance)* dan harapan *(expectations).*Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas *(delighted).* (Kotler, 2019).

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2017) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

* + - * 1. Kesesuaian harapan
        2. Minat berkunjung kembali
        3. Kesediaan merekomendasikan.

##### 

##### Importance Performance Analysis (IPA)

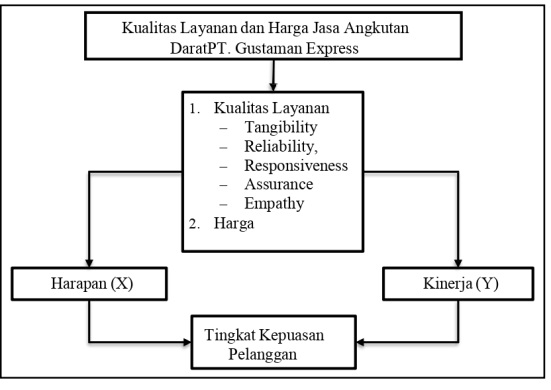
Teknik *Importance Performance Analysis* dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James, yang juga diperkenalkan oleh Magal dan Levenburg. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada masing- masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance Performance*. (Kosanke, 2019)

*Importance Performance Analysis* (IPA) menurut Rambat Lupiyoadi dan Bramulya, juga dapat diartikan sebagai alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan,sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menetukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### 

#### Kerangka Pemikiran

**Kerangka Pemikiran**



**Sumber:** *Olahan Penelitian, 2023*

#### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelanggan puas terhadap kualitas layanan jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru?
2. Pelanggan puas terhadap harga jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru?

#### 

#### METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian ini akan dilakukan di PT. Gustaman Express di Pekanbaru. Adapun alasan memilih lokasi penelitian tersebut yaitu sekarang sistem tranportasi memiliki kontribusi yg sangat berpengaruh bagi ekonomi nasional, PT. Gustaman *Express* merupakan salah satu ekspedisi yang kini berjalan dan dikatakan cukup terkenal di daerah asal peneliti, selain memiliki akses internal data di perusahaan disini peneliti melihat bahwa terdapat permasalahan yang mana dengan tingginya pesaing usaha sejenis sehingga menjadi pertimbangan peneliti untuk memilih PT. Gustaman *Express* sebagai lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat umum, baik perorangan maupun perusahaan yang pernah menggunakan jasa pengiriman PT. Gustaman *Express* sejak tahun 2022 yang berjumlah 612 orang atau badan*.* Pemilihan pelanggan sebagai sampel dalam penelitina ini menggunakan teknik *Pursposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2107). Berdasarkan kriteria maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 115 orang atau badan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei.

Adapun cara untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini adalah kuesioner / angket, studi kepustakaan.  Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan uji statistik deskriptif, uji validitas data, analisis tingkat kepuasan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), metode Importance Performance Analysis (IPA).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan dan harga jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada responden dengan alasan bahwa peneliti dapat secara langsung bertatap muka dengan responden sehingga dapat meyakinan responden akan keseriusan dari penelitian ini. Jika dalam kurun waktu pengumpulan data peneliti tidak berjumpa dengan responden, maka peneliti menghubungi pelanggan melalui via phone atau *whatsapp* dari nomor kontak pelanggan yang ada pada database.

#### 

#### Uji Kualitas Data

Uji kualitas data adalah uji yang disyaratkan dalam penelitian dengan instrument kuesioner, tujuannya agar data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Uji ini terdiri atas uji validitas dan reliabilitas.

#### 

#### Uji Validitas

#### Tabel 4. Hasil Uji Validitas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Indikator** | **Pernyataan** | **r hitung**  **Harapan/ Kepentingan** | **r hitung Kinerja** | **r tabel** | **Keputusan** |
| Kualitas Layanan | Tangible | P1 | 0,734 | 0,734 | 0,183 | Valid |
| P2 | 0,707 | 0,728 | 0,183 | Valid |
| P3 | 0,622 | 0,785 | 0,183 | Valid |
| P4 | 0,737 | 0,685 | 0,183 | Valid |
| Emphaty | P5 | 0,869 | 0,674 | 0,183 | Valid |
| P6 | 0,722 | 0,865 | 0,183 | Valid |
| P7 | 0,793 | 0,811 | 0,183 | Valid |
| P8 | 0,728 | 0,707 | 0,183 | Valid |
| Responsiveness | P9 | 0,667 | 0,892 | 0,183 | Valid |
| P10 | 0,835 | 0,890 | 0,183 | Valid |
| P11 | 0,813 | 0,800 | 0,183 | Valid |
| P12 | 0,818 | 0,906 | 0,183 | Valid |
| Reliability | P13 | 0,787 | 0,894 | 0,183 | Valid |
| P14 | 0,905 | 0,848 | 0,183 | Valid |
| P15 | 0,718 | 0,904 | 0,183 | Valid |
| P16 | 0,869 | 0,912 | 0,183 | Valid |
| Assurance | P17 | 0,854 | 0,838 | 0,183 | Valid |
| P18 | 0,841 | 0,866 | 0,183 | Valid |
| P19 | 0,858 | 0,840 | 0,183 | Valid |
| P20 | 0,859 | 0,890 | 0,183 | Valid |
| Harga | - | P21 | 0,726 | 0,807 | 0,183 | Valid |
| P22 | 0,843 | 0,884 | 0,183 | Valid |
| P23 | 0,883 | 0,747 | 0,183 | Valid |
| P24 | 0,680 | 0,890 | 0,183 | Valid |

**Sumber:** *Hasil Penelitian, 2023*

Tabel 4 memperlihatkan bahwa seluruh indikator memperoleh nilai r hitung > r tabel (0,183). Dengan demikian dapat diartikan bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dinyatakan valid.

#### 

#### Uji Reliabilitas

#### Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach's Alpha** | | **Standar Alpha** | **Keterangan** |
| **Harapan** | **Kinerja** |
| Kualitas Layanan | 0,972 | 0,977 | 0,6 | Reliabel |
| Harga | 0,902 | 0,927 | 0,6 | Reliabel |

**Sumber:** *Hasil Penelitian, 2023*

Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai reliabilitas seluruh variabel ≥ 0,6. Dengan demikian dapat diartikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini reliable atau dapat dipercaya.

#### 

#### Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan

**Tingkat Kesesuaian Atribut**

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara tingkat harapan/kepentingan dan tingkat kinerja terhadap variabel kualitas layanan dan harga. Tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Tingkat keseuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan harga pada jasa angkutan darat pada PT. Gustaman Express Pekanbaru. Dari perhitungan yang dilakukan terdapat bahwa diperoleh nilai rata-rata tingkat harapan atau kepentingan terhadap atribut kualitas layanan sebesar 3,96 dan kinerja sebesar 3,88 dengan gap sebesar -0,079. Dapat diartikan bahwa kinerja dari kualitas layanan pada PT. Gustaman Express Pekanbaru belum sepehunya dapat memenuhi harapan pelanggan. Hasil perhitungan mendapatkan bahwa dari 20 atribut, hanya sebanyak 4 atribut yang mendapatkan skor gap positif yaitu atribut tangible 4, emphaty 3, reliability 2 dan assurance 1, assurance 3 dan assurance 4. Artinya adalah bahwa kinerja dari masing-masing atribut tersebut melebihi dari harapan pelanggan. Dengan kata lain, atribut-atribut kualitas layanan tersebut mampu melebihi ekpektasi dari pelanggan.

#### 

#### Tabel 6 Hasil Pengujian Tingkat Kesesuaian Atribut Harga

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kode** | **Atribut** | **Harapan** | **Kinerja** | **Gap** | **Pencapaian** | **Rank** |
| P21 | PT.Gustama Mulya *xpress\*Pekanbaru memberikan harga jasa  yang terjangkau. | 4,10 | 4,00 | - 0,096 | 97,7% | 2 |
| P22 | Harga jasa yang dibayarkan pelanggan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan PT. Gustaman Mulya  *Express* Pekanbaru. | 4,03 | 3,95 | - 0,078 | 98,1% | 1 |
| P23 | Harga jasa yang dibayarkan pelanggan sesuai dengan manfaat  yang didapatkan. | 4,03 | 3,94 | - 0,096 | 97,6% | 2 |
| P24 | Harga jasa yang  Ditawarkan PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru kompetitif . | 4,08 | 3,81 | - 0,270 | 93,4% | 4 |
| **Rata-Rata** | | 4,06 | 3,92 | - 0,135 | 96,7% |  |

**Sumber:** *Hasil Penelitian, 2023*

Tabel 6 menunjukkan bahwa diperoleh nilai rata-rata tingkat harapan atau kepentingan terhadap atribut harga sebesar 4,06 dan kinerja sebesar 3,92 dengan gap sebesar -0,135. Dapat diartikan bahwa kinerja dari harga yang ditawarkan PT. Gustaman Express Pekanbaru belum sepehunya dapat memenuhi harapan pelanggan. Hasil perhitungan mendapatkan bahwa seluruh atribut mendapatkan skor gap yang negatif, artinya adalah bahwa kinerja dari masing-masing atribut tersebut belum mampu memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan.

**Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)***

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas layanan dan harga yang diukur. Nilai dari *CSI* berbanding lurus dengan besarnya rata-rata skor harapan dan skor kinerja, sehingga apabila rata-rata skor harapan dan kinerja ditingkatkan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan nilai *CSI.* Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* didapat bahwa hasil perhitungan CSI sebesar 76,60% yang terletak pada rentang nilai 66% - 80,99% dengan kategori puas. Dapat diartikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan pada PT. Gustaman Express Pekanbaru.

#### 

#### Tabel 7. Hasil Pengujian Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Harga Pada PT. Gustaman Express Pekanbaru

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Atribut** | **MIS** | **MMS** | **WF** | **WS** |
| P21 | PT. Gustaman Mulya *Express*  Pekanbaru memberikan harga jasa yang terjangkau. | 4,10 | 4,00 | 25,23 | 100,91 |
| P22 | Harga jasa yang dibayarkan pelanggan sesuai dengan kualitas jasa pelayanan PT. Gustaman Mulya  *Express* Pekanbaru. | 4,03 | 3,95 | 24,80 | 97,90 |
| P23 | Harga jasa yang dibayarkan pelanggan sesuai dengan manfaat yang didapatkan. | 4,03 | 3,94 | 24,85 | 97,90 |
| P24 | Harga jasa yang ditawarkan PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru  kompetitif . | 4,08 | 3,81 | 25,12 | 95,68 |
| Jumlah | | 16,23 | 15,70 | 100,00 | 392,39 |
| CSI = (Total Weighted Score / 5) x 100% = 78,48% | | | | | |

**Sumber:** *Hasil Penelitian, 2023*

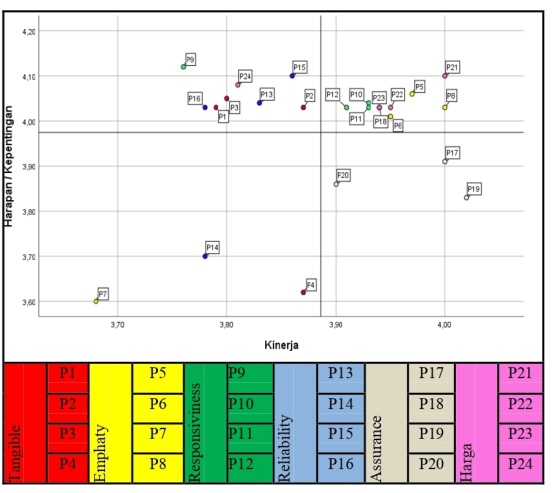
Tabel 7 mendapatkan hasil perhitungan CSI sebesar 78,48% yang terletak pada rentang nilai 66% - 80,99% dengan kategori puas. Dapat diartikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap harga yang ditawarkan oleh PT. Gustaman Express Pekanbaru

##### 

##### Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kepuasan yang di terima oleh pelanggan. Informasi yang didapat dari pengolahan data digambarkan pada diagram IPA yang menunjukkan kepuasan dan harapan konsumen. Diagram IPA dibagi menjadi 4 kuadran untuk dapat menganalisis dan menyarankan strategi yang dapat dilakukan. Setiap kuadran memiliki peran sebagai jasa yang dinilai. Hasil rata-rata perhitungan keseluruhan, kemudian digambarkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh hasil diagram sebagai berikut:

**Gambar 2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)***



Gambar 2 memperlihatkan posisi dari tiap-tiap atribut pada masing- masing kuadran.

#### PEMBAHASAN

#### Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan

Hasil perhitungan CSI mendaptkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kualitas layanan pada PT. Gustaman Express Pekanbaru dengan tingkat kepuasan sebesar 77,60%. Kemudian dari hasil analisis IPA diketahui bahwa terdapat 7 atribut berada pada kuadran A, 7 artibut berada pada kuadran B, 3 atribut berada pada kuadran C dan 3 atribut berada pada kuadran D.

1. Kuadran A

Pelanggan menilai bahwa PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru belum memiliki peralatan yang modern, tempat yang kurang bersih serta fasilitas yang kurang berdaya tarik visual. Pada umumnya perlatatan yang digunakna oleh PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru masih bersifat manual seperti alat timbangan dan sistem pencatatan yang belum digital. Kemudian tempat yang dimiliki kurang bersih dan terlihat bekas rembesan air dari plafon karena air hujan. PT. Gustaman Mulya *Express* saat ini hanya memiliki 1 kantor cabang di Pekanbaru yang kesemuanya terpusat disana, baik itu tempat melayani pelanggan maupun gudang sehingga kerapiannyan tidak bisa bertahan lama yang mengakibatkan kondisi ruangan kurang memiliki daya tarik secara visual.

Kemudian PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru juga kurang dapat menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa dan pelaksanaan pengiriman sesuai yang dijanjikan serhingga terkadang informasi yang disampaikan kurang akurat sejak dari awal. Informasi yang bisa diberikan PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru hanya bersifat estimasi. Hal ini disebabkan karena seringnya terjadi kendala teknis dilapangan dalam pengiriman. Pengiriman yang dilakukan oleh PT. Gustaman Mulya *Express* menggunakan angkutan darat dengan rute antar kota dalam provinsi. Tentunya ini sangat berkaitan dengan kondisi dan situasi dalam perjalan. Terkadang banyak terjadi insiden-insiden yang terjadi dalam perjalan yang menyebabkan pengiriman barang melebihi waktu yang diperkirakan, seperti kerusakan mobil dalam perjalanan, terjadinya laka lantas, sedang terjadi perbaikan jalan, banjir dan sebagainya.

1. Kuadran B

Pelanggan menilai bahwa karyawan PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru mampu memberikan perhatian individual kepada para pelanggan dengan penuh perhatian serta dapat memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan juga mampu untuk memberikan layanan yang segera kepada pelanggan dan merespon permintaan pelanggan dengan cepat. Karyawan juga bersedia untuk membantu pelanggan yang kesulitan dalam proses pengiriman sehingga membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. Karyawan telah melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan yaitu berkomunikasi dengan pelanggan dengan melakukan *greeting*/salam, senyum, sapa serta secara aktif menanyakan kebutuhan pelanggan.

1. Kuadran C

Pelanggan menilai bahwa karyawan PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru kurang sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan serta kurang dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan. Kemudian karyawan juga dinilai berpenampilan rapi. Akan tetapi semua hal tersebut tidak dinilai penting oleh pelanggan. Pelanggan umumnya adalah mereka yang sudah berulang kami menggunakan jasa PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru sehingga pelangan mengatakan tidak perlu terlalu serius untuk dilayani karena sudah saling kenal dan saling percaya. Kemudian juga pelanggan memahami akan kondisi dari PT. Gustaman Mulya Express yang hanya memiliki satu cabang di Pekanbaru dan semuanya tersentral disana, sehingga tentunya masih banyak memiliki kekurangan. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa barang yang mereka kirimkan sampai di tempat tujuan. Walaupun terkarang terjadi keterlambatan, namun masih bisa ditolerir oleh pelanggan karena masih dalam tahap yang wajar. Dan jika barang yang dikirim terjadi kerusakan dalam perjalanan, PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru menyampaikan kepada pelanggan dengan segera dan berusaha untuk mencari solusi atau penyelesaian masalahnya.

Karyawan PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru juga dinilai memiliki penampilan kurang rapi. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dari SDM yang tersedia, sehingga menyebabkan semua karyawan dapat saling membantu satu sama lainnya jika dibutuhkan, walaupun pekerjaan tersebut bukan merupakan tanggungjawabnya. Ditambah lagi barang-barang yang dikirim mayoritas bukanlah barang-barang dengan ukuran kecil dan ringan, sehingga kondisi tersebut mengakibatkan karyawan kurang dapat untuk mempertahankan penampilannya agar tetap rapi.

1. Kuadran D

Pelanggan menilai bahwa karyawan PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru senantiasa menumbuhkan rasa percaya para pelanggan serta secara konsisten bersikap sopan serta mampu menjawab pertanyaan pelanggan. Kepercayaan tidak dapat dibangun dengan cepat atau instan, dibutuhkan banyak waktu dan upaya yang terencana. Oleh karena itu, akan menjadi hal pahit bagi sebuah bisnis yang kehilangan kepercayaan dari konsumen. Membangun kembali citra bisnis akan sangat sulit karena kepercayaan tidak dapat dipaksakan, tidak dapat dimanipulasi dengan penipuan, dan tidak dipengaruhi oleh tempat atau situasi, sehingga umumnya pelanggan lebih percaya terhadap pengalaman dirinya atau orang lain yang dikenalnya dalam menggunakan suatu produk dibandingkan promosi yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri. Terkadang terkesan agak berlebihan jika perusahaan menceritakan secara berulang-ulang tentang kelebihan yang dimilikinya kepada pelanggan, apalagi pelanggan tersebut adalah pelanggan yang sudah loyal.

#### 

#### Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Harga

Hasil perhitungan CSI mendaptkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap yang ditawarkan oleh PT. Gustaman Express Pekanbaru dengan tingkat kepuasan sebesar 79,01%. Kemudian dari hasil analisis IPA diketahui bahwa terdapat 1 atribut berada pada kuadran A dan 3 artibut berada pada kuadran B.

* + - 1. Kuadran A

Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Pelanggan menilai bahwa harga jasa yang ditawarkan PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru kurang kompetitif. Memang jika dibandingkan dengan ekspedisi lain yang berada disekitar, harga yang ditawarkan PT. Gustaman Mulya *Express* agak sedikit lebih mahal. Hal ini disebankan karena jenis barang yang diangkut memiliki tingkat resiko yang lebih tinggi sehingga dibebankan biaya yang lebih untuk mendapatkan asuransinya jika selama pengiriman terjadi kerusakan atau hal-hal yang tidak diinginkan seperti bahan-bahan kimia pertanian atau perkebunan dan kendaraan bermotor.

* + - 1. Kuadran B

Pelanggan menilai bahwa PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru memberikan harga jasa yang terjangkau serta sesuai dengan kualitas jasa dan manfaat yang didapatkan. Jasa untuk *trucking*, tarif dihitung berdasarkan jarak pengiriman, sedangkan tarif berat barang dihitung per kg atau per koli untuk barang paket dan per rit. Tarif juga memperhitungkan biaya *packing* atau *repacking* dan biaya asuransi jika pelanggan menghendaki. Walaupun harga yang ditawarkan lebih mahal dibandingkan dengan ekspedisi lain, namun hal tersebut tidak menjadi masalah bagi pelanggan karena sistem yang digunakan PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru fleksibel dan manual sehingga mudah untuk dimodifikasi sesusai keinginan.

#### 

#### SIMPULAN DAN SARAN

#### Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan pada BAB sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

* + 1. Tingkat kepuasan pelanggan (CSI) terhadap kualitas layanan sebesar dengan kategori puas. Artinya pelanggan puas terhadap kualitas layanan yang diberikan PT. Gustaman Express Pekanbaru. Kemudian dari hasil analisis IPA diketahui bahwa terdapat 7 item yang berada pada kuadran utama yaitu peralatan modern, kebersihan fasilitas fisik, fasilitas yang berdaya tarik visual, menginformasikan kepastian waktu layanan, menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
    2. Tingkat kepuasan pelanggan (CSI) terhadap harga . Artinya pelanggan puas terhadap harga yang ditawarkan oleh PT. Gustaman Express Pekanbaru. Kemudian dari hasil analisis IPA diketahui bahwa terdapat 1 item yang berada pada kuadran utama yaitu harga yang kompetitif.

#### Saran

Dari hasil kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran untuk penelitian ini sebagai berikut:

* + 1. PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru dirasakan perlu untuk memiliki peralatan yang modern seperti timbangan digital. Ini bertujuan agar tidak terjadi *miss* dalam perhitungan. Kemudian juga dirasakan perlu untuk menggunakan aplikasi dalam pencatatan pengiriman agar lebih memudahkan dan simpel serta tidak mudah hilang atau rusak. Selanjutnya perlu juga untuk mereparasi ruangan agar memiliki daya tarik visual karena suatu pelayanan tidak dapat dilihat, diraba dan dicium, akan tetapi dapat dirasakan sehingga aspek sarana fisik menjadi penting sebagai ukuran pelayanan.
    2. Diera digitalisasi ini PT. Gustaman Mulya Express Pekanbaru dirasakan penting untuk menggunakan teknologi informasi (aplikasi) dalam pengiriman terutama dalam *tracking*/melacak sehingga pelanggan dapat mengetahui posisi barangnya pada saat itu dan PT. Gustama Mulya Express Pekanbaru tidak susah payah lagi untuk menginforkan kepada pelanggan.
    3. PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru diharapkan untuk selalu memantau tarif harga yang diberikan oleh pesaing. Walaupun selisih harga yang ditawarkan PT. Gustama Mulya *Express* Pekanbaru tidak terlalu besar selisinya, namun pengiriman yang dilakukan oleh pelanggan umumnya dalam jumlah yang besar sehingga jika dikalkulasikan angkanya lumayan besar. Oleh karena itu perlu untuk PT. Gustama Mulya *Express* Pekanbaru untuk melakukan kebijakan harga seperti adanya potongan harga untuk jumlah pengiriman tertentu atau harga promosi pada saat *event-event* tertentu misalnya pada saat hari ulang tahun PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru atau mengadakan undian berhadiah.
    4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen PT. Gustaman Mulya *Express* Pekanbaru dengan metode dan alat analisis yang berbeda.

#### 

#### DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.

Armstrong, Kotler. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England : Pearson Education, Inc.

Dharasta, You She Melly Anne. (2017) Pengaruh Penetapan Harga Dan Promosi Terhadap Tingkat Penjualan Tiket (Studi Kasus Pada Jasa Travel Agent Di Wilayah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Dirgantara Vol.10 No.2 Desember 2017.*

Haeriah, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Warkop Sipadecengie Ma’rang Kabupaten Pangkep. *SOCIETIES: Journal of Social Sciences and Humanities Vol.1, No.2, 2021.*

Irwansyah, Rudy., dkk. (2021). Perilaku Konsumen. Bandung: CV. Widina Media Utama.

Islami, Vina. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Widya Cipta: Jurnal Sekretaris dan Manajemen. Vol. 3, No. 2, 203-208.*

Kosanke, R. M. (2019). *Pegelolaan Data*. 15–25

Kotler, P. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo Kotler, P. dan Amstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi*

*Kesembilan.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.* Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat. Lupiyoadi, R., & Bramulya Ikhsan, R. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.

Schiffman, Leon G. dan Joseph L. Wisenblit. (2015). *Consumer Behaviour. Edisi 11*. England: Pearson Education.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1.* Yogyakarta.

Andy. Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction.*Yogyakarta. Andi.