



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA LAYANAN *ON DEMAND LOGISTICS*
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA
(Studi Kasus Pengguna Layanan Lalamove)**



**SABTINA DELANOV CINTA AIRA HASNY
NIM: 2105421026**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

SABTINA DELANOV CINTA AIRA HASNY. Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *On Demand Logistics* Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA (Studi Kasus Pengguna Layanan Lalamove). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. 2025.

Bidang usaha transportasi, khususnya pada bisnis pengiriman barang *on demand logistics* semakin meningkat karena konsumen membutuhkan pelayanan yang serba cepat. Kualitas pelayanan suatu perusahaan pengiriman barang *on demand logistics* memiliki peran penting dalam penilaian kepuasan pengguna. Penelitian ini menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Data dikumpulkan dari 100 responden dengan teknik *nonprobability sampling* dan *purposive sampling* dengan mengumpulkan data primer mempergunakan kuesioner serta penganalisisan yang dilakukan menggunakan metode *Servqual*, IPA dan SmarPLS versi 4.1.1.2. Hasil analisis metode *Servqual* menunjukkan 20 butir instrumen memiliki hasil negatif (-). Hasil analisis IPA diperoleh 1 butir instrumen yang termasuk pada kuadran II. Hasil analisis menggunakan SmartPLS menguji pengaruh variabel secara parsial menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan, secara simultan variabel kepuasan pengguna dipengaruhi sebesar 59,3% oleh variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5). Penelitian ini memberikan penegasan bahwa kepuasan pengguna layanan Lalamove sangat mendapat pengaruh oleh kualitas layanan yang diterimanya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *On Demand Logistics*, *SERVQUAL*, IPA.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

SABTINA DELANOV CINTA AIRA HASNY. *Analysis of Service Quality on User Satisfaction of On Demand Logistics Services Using Servqual and IPA Methods (Case Study of Lalamove Service Users). Department of Business Administration, Jakarta State Polytechnic. 2025.*

The transportation business sector, especially in the on-demand logistics delivery business, is increasing because consumers need fast services. The quality of service of an on-demand logistics delivery company plays an important role in assessing user satisfaction. This study analyzes the quality of service on the satisfaction of Lalamove service users. Data were collected from 100 respondents using nonprobability sampling and purposive sampling techniques with primary data collection using questionnaires and analysis using the Servqual, IPA and SmartPLS version 4.1.1.2 methods. The results of the Servqual method analysis showed that 20 instrument items had negative results (-). The results of the IPA analysis obtained 1 instrument item included in quadrant II. The results of the analysis using SmartPLS tested the influence of variables partially showing that the variables tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) had a positive and significant effect on user satisfaction. Meanwhile, simultaneously the user satisfaction variable is influenced by 59.3% by the variables tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5). This study provides confirmation that service quality has an important role in shaping user satisfaction of Lalamove services.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, On Demand Logistics, SERVQUAL, IPA.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *On Demand Logistics* Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA (Studi Kasus Pengguna Layanan Lalamove)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025 – 2029.
3. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021 – 2025.
4. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
5. Dra. Ni Made Widhi S., M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku dosen pembimbing dua yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam penyelesaian penelitian tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama masa perkuliahan.
8. Orang tua yang penulis sayangi yaitu Ayah Safari Hasny. Mama Rahmi Damayanti Pris, Mama Indah Susilowati dan Nenek Ami Suwarni yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

selalu memberikan doa, dukungan moral, motivasi dan kasih sayang tanpa henti selama proses penyusunan penelitian ini.

9. Satrio Prakoso Wibisono sebagai sosok istimewa bagi penulis yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, perhatian dan doa selama proses pengerjaan penelitian ini.
10. Sahabat terbaik saya yaitu Nda dan Yaya yang selalu setia menemani di setiap proses perjuangan ini.
11. Keluarga “CEMAS” yaitu Ara, Dalilah, Dara, Depi, Dianti, Dipa, dan Kania yang selalu hadir dan menemani penulis dari awal PKKP sampai akhir semester ini.
12. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Terapan kelas A angkatan tahun 2021 dan semua pihak yang penulis tidak dapat secara rinci menyebutkan satu persatu, namun penulis sangat berterima kasih atas bantuan yang diberikan.
13. Sabtina Delanov Cinta Aira Hasny, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terimakasih karena selalu berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik sehingga dapat dilanjutkan dan memberikan manfaat serta wawasan bagi para pembaca.

Depok, 02 Juli 2025

Penulis

Sabtina Delanov Cinta Aira Hasny

NIM 2105421026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Analisis.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepuasan Pengguna	14
2.1.4 <i>Service Quality (Servqual)</i>	18
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.3 Perumusan Hipotesis.....	25
2.4 Deskripsi Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.1.1 Waktu Penelitian	28
3.1.2 Tempat Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian	29
3.3 Metode Penelitian.....	30
3.3.1 Populasi dan Sampel	30



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	33
3.3.4	Teknik Pengolahan Data	35
3.3.5	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....		42
4.1	Hasil Rekapitulasi Data.....	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Hasil Penyebaran Kuesioner	42
4.1.3	Hasil Uji Instrumen (<i>Pre-Test</i>).....	43
4.2	Hasil Analisis Data.....	46
4.2.1	Karakteristik Responden	46
4.2.2	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	51
4.2.3	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	58
4.2.4	<i>Model Measurement (Outer Model)</i>	61
4.2.5	<i>Structural Model (Inner Model)</i>	64
4.2.6	Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	66
4.2.7	Hasil Model Pengukuran.....	70
4.3	Pembahasan.....	71
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Perhitungan <i>Service Quality (Servqual)</i>	72
4.3.2	Pembahasan Hasil Analisis Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	73
4.3.3	Hasil Hipotesis	74
BAB V PENUTUP.....		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		97

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pengguna Aplikasi Layanan Lalamove dengan Kompetitor di Play Store.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Tahap Penyebaran Kuesioner.....	42
Tabel 4.2 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE <i>Pre Test</i> (Harapan).....	43
Tabel 4.3 Nilai <i>Outer Loadings</i> dan AVE <i>Pre Test</i> (Persepsi).....	44
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen <i>Pre Test</i> (Harapan dan Persepsi)	45
Tabel 4.5 Nilai Persepsi dan Harapan atribut <i>Tangibles</i>	52
Tabel 4.6 Nilai Persepsi dan Harapan atribut <i>Reliability</i>	53
Tabel 4.7 Nilai Persepsi dan Harapan atribut <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.8 Nilai Persepsi dan Harapan atribut <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.9 Nilai Persepsi dan Harapan atribut <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata dan <i>Gap</i> Atribut.....	57
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Variabel	58
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan Atribut.....	59
Tabel 4.13 Atribut Kuadran I.....	60
Tabel 4.14 Atribut Kuadran II.....	60
Tabel 4.15 Atribut Kuadran III.....	61
Tabel 4.16 Atribut Kuadran IV	61
Tabel 4.17 Nilai <i>Outer Loadings</i>	62
Tabel 4.18 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	62
Tabel 4.19 Nilai <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4.20 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i>	64
Tabel 4.22 Nilai <i>F-Square</i>	65
Tabel 4.23 Nilai <i>Q-Square</i>	65
Tabel 4.24 Nilai Pengujian <i>Bootstrapping</i>	66
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis	67
Tabel 4.26 Hasil Analisis <i>Servqual</i>	72
Tabel 4.27 Rekomendasi Solusi Kuadran II	74
Tabel 4.28 Hasil Hipotesis Penelitian	75

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan PDB setiap Lapangan Usaha	1
Gambar 1.2 Data Survei Sikap terhadap Belanja <i>Online</i> di Indonesia	2
Gambar 1.3 Grafik Pengguna Aplikasi Lalamove di Play Store Tahun 2018 – 2025	3
Gambar 1.4 Layanan yang diberikan Lalamove	4
Gambar 1.5 Grafik Perbandingan Ulasan Layanan Lalamove di Instagram @lalamoveid Tahun 2023-2025	5
Gambar 1.6 Keluhan Pengguna Lalamove Di Instagram @lalamoveid	5
Gambar 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	21
Gambar 2.2 Deskripsi Konseptual	27
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Domisili	47
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku (Per Bulan)	49
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Pengguna Aktif Internet	49
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan <i>Followers</i> Aktif @lalamoveid	50
Gambar 4.8 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Lalamove ..	50
Gambar 4.9 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Lalamove Dalam 3 Bulan Terakhir	51
Gambar 4.10 Diagram Kartesius IPA	59
Gambar 4.11 <i>Output PLS Alghorithm</i>	70
Gambar 4.12 <i>Output Bootstrapping</i>	71



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Nilai <i>Outer Loadings Pre Test</i> (Harapan)	90
Lampiran 3 Nilai <i>Construct Reliability & Validity Pre Test</i> (Harapan)	90
Lampiran 4 Nilai <i>Outer Loadings Pre Test</i> (Persepsi).....	91
Lampiran 5 Nilai <i>Construct Reliability & Validity Pre Test</i> (Persepsi).....	91
Lampiran 6 Nilai <i>Outer Loadings</i> Persepsi.....	91
Lampiran 7 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	92
Lampiran 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	92
Lampiran 9 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	93
Lampiran 10 Jawaban kuesioner responden (persepsi).....	93
Lampiran 11 Jawaban kuesioner responden (harapan)	95

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuannya teknologi di era digital yang mengalami perkembangan pesat merupakan salah satu ciri modernisasi. Semua aspek kehidupan manusia harus beradaptasi dengan evolusi ini, terutama yang berkaitan dengan data, informasi, serta komoditas dan layanan. Kemajuan teknologi dan informasi dalam bidang layanan penyedia jasa pengiriman barang didorong oleh pertumbuhan *e-commerce* dan kebutuhan pengiriman instan. Pertumbuhan bidang jasa pengiriman tersebut bisa diketahui di gambar berikut.



Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan PDB setiap Lapangan Usaha
Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024.

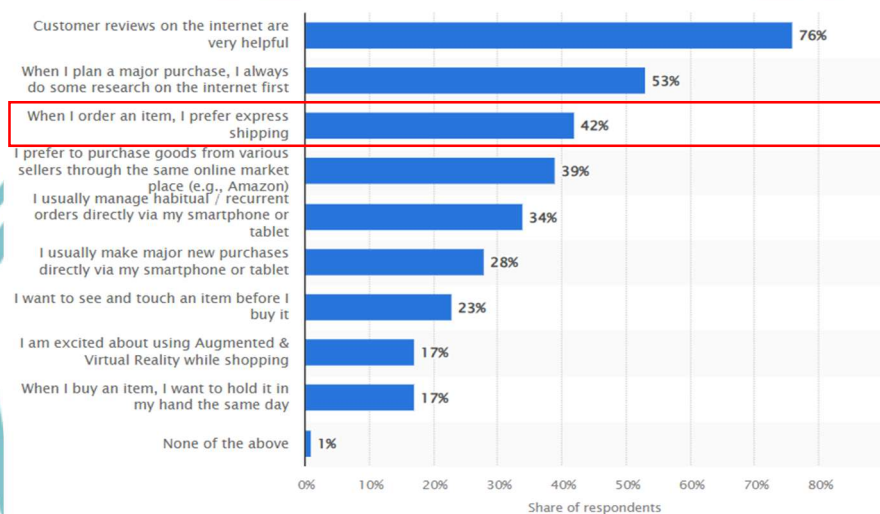
Gambar 1.1 menyajikan data oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa bidang usaha transportasi & pergudangan memiliki pertumbuhan positif 8,64% pada triwulan tiga 2024 secara *year on year* karena bidang usaha ini penting untuk mendukung aktivitas logistik dan mobilitas. Hal ini juga menjelaskan bahwa transportasi merupakan bagian penting bagi manusia, di mana keinginan dan kegiatan masyarakat semakin berbagai macam seiring berjalannya waktu (Melinda dkk. 2023:310).

Berkembangnya bidang usaha transportasi, khususnya pada bisnis pengiriman barang cepat sampai hanya dalam waktu beberapa jam setelah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pemesanan berbasis aplikasi atau disebut dengan *on demand logistics*, disebabkan permintaan konsumen yang semakin meningkat dalam layanan serba cepat. Hal tersebut didukung oleh data yang disajikan Statista pada Gambar 1.2 berupa hasil *survey* dari 1.042 responden terkait “*Attitudes towards online shopping in Indonesia as of June 2024*” yang menunjukkan bahwa 42% responden lebih memilih layanan pengiriman cepat sampai ketika memesan barang.



Gambar 1.2 Data Survei Sikap terhadap Belanja Online di Indonesia

Sumber: Statista, 2024.

Semakin cepat barang sampai, semakin meningkatkan kepuasan pengguna dari pelayanan yang diberikan. Hal tersebut mendorong perusahaan layanan *on demand logistics* untuk meningkatkan standar layanan guna memenuhi harapan pelanggan ketika menggunakan jasa pengiriman cepat sampai pasca pemesanan. Keputusan konsumen untuk melakukan pembelian dipengaruhi oleh kualitas layanan, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada tingkat kepuasan (Paiz dkk. 2020:37).

Kualitas layanan suatu jasa dapat diukur menerapkan *Service Quality* (*Servqual*). Metode *Servqual* dalam penelitian ini dipergunakan dalam melakukan pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan lima variabel di dalamnya, meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode ini dapat menghasilkan *gap score*, yang menunjukkan kesenjangan diantara persepsi serta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

harapan pada layanan (Harminto dkk. 2021:104). Selanjutnya, untuk mengetahui prioritas yang harus diperbaiki dari berbagai atribut pada setiap variabel dalam metode *Servqual*, penulis melakukan penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA, dipergunakan menghitung dan menentukan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan dari hasil *gap score* variabel *Servqual* dalam bentuk diagram kartesius (Wardhana, 2024:328)

Salah satu perusahaan di bidang transportasi dengan fokus perusahaan pada *on demand logistics* adalah PT Lalamove Logistik Indonesia (Lalamove) yang berdiri sejak tahun 2018 di Indonesia. Perusahaan Lalamove hadir sebagai solusi dengan menyediakan layanan pengiriman cepat, mudah dan terjangkau berbasis aplikasi di berbagai kota besar. Lalamove menyediakan berbagai pilihan armada yang dapat dipilih oleh pelanggan dengan menyesuaikan jenis dan ukuran barang untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang. Armada yang disediakan mencakup sepeda motor untuk pengiriman cepat dalam jarak dekat, mobil dan van untuk pengiriman barang dengan volume sedang, serta truk untuk pengiriman barang dengan kapasitas lebih besar. Keberagaman armada Lalamove untuk melayani berbagai segmen pelanggan, mulai dari individu hingga bisnis. Aplikasi Lalamove diunduh lebih dari 10.000.000 pengguna di Play Store dan terdapat peningkatan pengguna setiap tahunnya, data tersebut disajikan pada grafik berikut ini.



Gambar 1.3 Grafik Pengguna Aplikasi Lalamove di Play Store Tahun 2018 – 2025
Sumber: Androidrank, 2025.

Gambar 1.3 merupakan data pertumbuhan pengguna aplikasi Lalamove di Play Store dari tahun 2018–2025 dalam bentuk grafik berdasarkan data

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

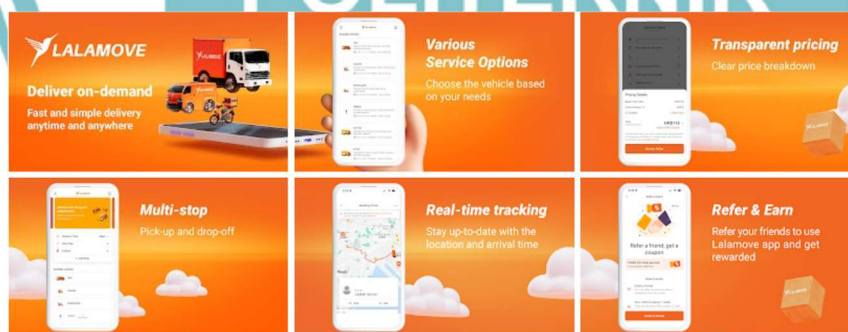
androidrank. Penggunaan layanan Lalamove meningkat setiap tahunnya dimulai pada tahun 2018 yang berjumlah 2.034.681 pengguna dan mencapai 50.000.000 pengguna pada tahun 2025. Namun, terdapat kompetitor dengan bidang bisnis yang sama yaitu *on demand logistics* adalah Gojek, Grab dan Deliverree.

Tabel 1.1 Data Perbandingan Pengguna Aplikasi Layanan Lalamove dengan Kompetitor di Play Store

Nama Aplikasi	Jumlah Pengguna (Play Store)
Grab	500.000.000
Gojek	164.793.629
Lalamove	50.000.000
Deliverree	2.971.925

Sumber: Data diolah, 2025.

Data yang disajikan pada Tabel 1.1 bahwasanya pengguna layanan Lalamove ada pada urutan ketiga dengan jumlah sebanyak 50.000.000 pengguna dibandingkan dengan kompetitor seperti Gojek pada urutan pertama yang mencapai 500.000.000 pengguna, Grab pada urutan kedua yang mencapai 164.793.629 pengguna dan Deliverree pada urutan keempat yang mencapai 2.971.925 pengguna. Perbedaan jumlah pengguna layanan *on demand logistics* ini dapat mencerminkan perbedaan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing penyedia layanan. Layanan yang Lalamove janjikan sebagai berikut:



Gambar 1.4 Layanan yang diberikan Lalamove

Sumber: Google Play Store, 2025.

Gambar 1.4 menggambarkan bahwa Lalamove menawarkan keunggulan dalam kualitas pelayanan seperti armada yang cukup lengkap dengan berbagai ukuran untuk pengiriman barang dan harganya yang relatif lebih murah dibandingkan pesaingnya. Akan tetapi, masih terdapat beberapa keluhan konsumen yang diutarakan melalui ulasan pada aplikasi Instagram @lalamoveid. Penulis

Hak Cipta :

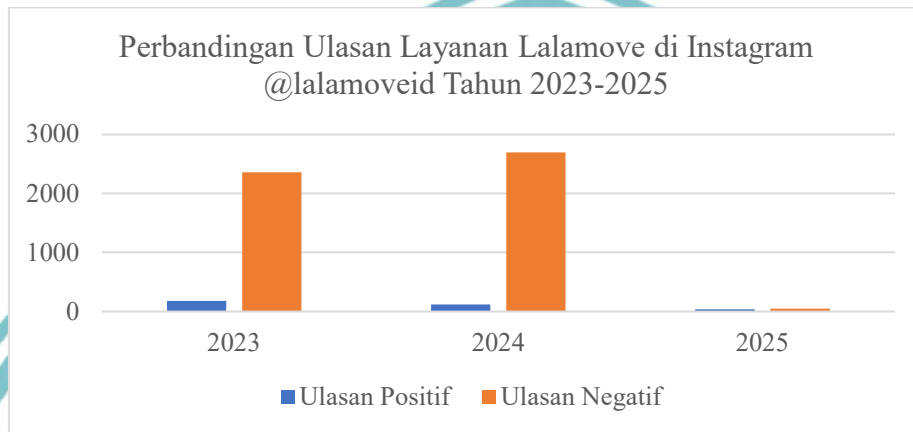
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengambil data berupa ulasan melalui Instagram dalam penelitian ini karena Instagram ialah *platform* media sosial yang utama bagi konsumen untuk menyampaikan pengalaman, ulasan, serta rekomendasi layanan yang digunakan. Fitur ulasan pada setiap postingan memudahkan perolehan data secara *real time*.



Gambar 1.5 Grafik Perbandingan Ulasan Layanan Lalamove di Instagram @lalamoveid Tahun 2023-2025
Sumber: Data diolah, 2025.

Penulis melakukan observasi terhadap ulasan di setiap postingan Instagram @lalamoveid pada tanggal 30 Januari 2025. Gambar 1.5 merupakan data ulasan dalam bentuk grafik perbandingan antara ulasan negatif dengan ulasan positif selama tahun 2023-2025. Data tersebut menjelaskan bahwa masih banyak ulasan negatif yang mencapai 5.101 ulasan dari pengguna layanan Lalamove dibandingkan ulasan positif.



Gambar 1.6 Keluhan Pengguna Lalamove Di Instagram @lalamoveid
Sumber: Instagram, 2025.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis melakukan observasi kembali pada 09 Maret 2025 untuk mencari dan mengumpulkan beberapa ulasan negatif pada setiap postingan Lalamove, data tersebut ada pada Gambar 1.6 yang terdapat keluhan pengguna layanan Lalamove. Ulasan pengguna meliputi permasalahan yang termasuk pada aspek variabel *Servqual*, diantaranya: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penggunanya merasa kesulitan dalam mencari posisi *driver* pada GPS aplikasi Lalamove dan kesulitan dalam menggunakan fitur *live chat* karena tidak bisa diakses. Ulasan ini termasuk pada variabel *tangibles* (bukti nyata) pada kualitas layanan Lalamove dimana petunjuk penggunaan setiap fitur pada aplikasi belum jelas menurut pengguna layanan Lalamove.

Pengguna menyampaikan keluhan pengiriman, barang yang telah *dipick-up* oleh *driver* tidak sampai tepat waktu dari estimasi waktu yang dijanjikan. Ulasan ini termasuk pada variabel *reliability* (keandalan) pada kualitas layanan Lalamove di mana pengguna merasa tidak dapat mengandalkan sistem pelacakan dan estimasi waktu pengiriman yang akurat.

Pengguna melaporkan keluhan kepada pihak Lalamove terkait masalah *e-wallet* pada aplikasi Lalamove yang tertahan dan tidak dapat dicairkan namun pengguna tidak mendapatkan respon atau solusi apapun dari pihak terkait. Ulasan ini termasuk pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) pada kualitas layanan Lalamove di mana pengguna merasa Lalamove tidak sigap dalam memberikan solusi kepada pengguna.

Pengguna melaporkan keluhan barang hilang saat menggunakan layanan pengiriman sedangkan pihak Lalamove tidak dapat memberikan solusi atau jaminan kepada pengguna atas hilangnya barang tersebut. Ulasan ini termasuk pada variabel *assurance* (jaminan) pada kualitas layanan Lalamove di mana pengguna kurang merasa aman karena tidak adanya jaminan pada barang hilang saat menggunakan layanan pengiriman.

Pengguna merasa kesulitan dalam menyampaikan keluhan kepada *customer service* pada fitur *live chat*, di mana sistem hanya memberikan instruksi untuk menunggu tanpa adanya respon yang cepat dan solutif. Ulasan ini termasuk pada



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

variabel *empathy* (empati) pada kualitas layanan Lalamove di mana pengguna merasa *customer service* Lalamove tidak dapat memberikan perhatian dan kepedulian saat menangani keluhan yang dihadapi pengguna.

Berikut adalah gap penelitian yang ditemukan dalam kajian literatur sebelumnya. Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Murdianto dkk. 2020) tentang kualitas layanan Gojek di Kota Malang menerapkan metode *Servqual* menemukan bahwa hanya variabel Assurance yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, sementara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* tidaklah berpengaruh secara signifikan. Akan tetapi, pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Azzahrah & Amelia, 2021) terkait kualitas layanan aplikasi Maxim mempergunakan metode *Servqual*, ditemukan bahwasanya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh secara positif pada kepuasan pengguna layanan aplikasi Maxim namun tidak cukup signifikan. Perbedaan temuan ini menandakan adanya *gap* yang perlu diteliti lebih lanjut untuk memahami kondisi yang menyebabkan perbedaan hasil tersebut.

Melalui permasalahan yang terjadi, diperlukannya analisis kualitas layanan jasa pengiriman barang Lalamove agar dapat sesuai harapan pengguna dalam menggunakan layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna serta berdasarkan Penelitian terdahulu hanya berfokus pada pelayanan Gojek dan Maxim sebagai layanan transportasi berbasis aplikasi, sedangkan Penelitian yang hendak dilaksanakan berfokus pada layanan Lalamove yang merupakan layanan pengiriman barang secara *on demand logistics* berbasis aplikasi. Penelitian ini akan mengkombinasikan metode *Servqual* serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengetahui kesenjangan harapan dan persepsi pelanggan dan memberikan usulan perbaikan yang bisa mengoptimalkan kualitas layanan Lalamove. Dengan mengidentifikasi *gap* ini, penelitian ini akan memberikan kontribusi baru dalam memahami pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* menggunakan metode *Servqual* dan IPA.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini mempergunakan metode Service Quality (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis kualitas layanan Lalamove dan mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengguna. Variabel dependennya ialah kepuasan pengguna, dan variabel independennya adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, yang semuanya didasarkan pada dimensi *Servqual*. Sehingga, penulis memiliki ketertarikan dalam melaksanakan penelitian lebih dalam yang berjudul “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan On Demand Logistics Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA (Studi Kasus Pengguna Layanan Lalamove)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai permasalahan yang sudah dipaparkan, bisa dilakukan identifikasi permasalahan yang akan dikaji diantaranya:

- a. Berkembangnya layanan *on demand logistics* berbasis aplikasi membuat konsumen membutuhkan pelayanan yang serba cepat.
- b. Lalamove menghadapi persaingan dari kompetitor besar seperti Gojek, Grab, AnterAja dan Deliveree.
- c. Ulasan negatif terkait keluhan layanan dari pengguna Lalamove yang terus meningkat setiap tahunnya.
- d. Pengguna melaporkan keluhan layanan Lalamove seperti fitur aplikasi yang kurang jelas,
- e. Pengguna merasa tidak dapat mengandalkan sistem pelacakan dan estimasi waktu pengiriman yang akurat.
- f. Pengguna merasa Lalamove tidak sigap dalam memberikan solusi kepada pengguna
- g. Pengguna kurang merasa aman karena tidak adanya jaminan pada barang hilang saat menggunakan layanan pengiriman
- h. Pengguna merasa *customer service* Lalamove tidak dapat memberikan perhatian dan kepedulian saat menangani keluhan yang dihadapi pengguna.

1.3 Perumusan Masalah

Sesuai latar belakang serta identifikasi permasalahan, perumusan masalah di penelitian ini diantaranya:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Seberapa besar kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna pada layanan Lalamove?
- b. Atribut apa saja yang perlu ditingkatkan pada layanan Lalamove?
- c. Apakah *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?
- d. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?
- e. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?
- f. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?
- g. Apakah *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?
- h. Apakah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna pada layanan Lalamove.
- b. Untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan pada layanan Lalamove.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.
- d. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.
- e. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.
- f. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.
- g. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- h. Untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna pada layanan Lalamove.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian didapati ketika tujuan penelitian tercapai. Manfaat penelitian yang hendak dicapai terbagi jadi 2, yakni manfaat teoritis serta praktis, antaralain:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dimaksudkan memberi pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) bisa dimanfaatkan guna menganalisis kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.
- 2) Temuan studi ini bisa menjadi referensi bagi penelitian berikutnya, terutama dalam mengembangkan model atau pendekatan yang lebih efektif untuk memecahkan permasalahan terkait meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan dampak pada kepuasan pelanggan didalam industri *on demand logistics* menggunakan *Servqual* dan IPA atau metode lainnya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini dimaksudkan bisa memberikan bantuan kepada PT Lalamove Logistik Indonesia berupa usulan perbaikan kualitas pelayanan, dengan adanya perbaikan layanan, maka kualitas akan meningkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pengguna layanan Lalamove yang pada akhirnya memberikan dampak yang positif bagi keberlangsungan PT Lalamove Logistik Indonesia itu sendiri.
- 2) Temuan dari penelitian ini diharap bisa menjadikan acuan untuk manajemen perusahaan untuk menerapkan metode *Servqual* dan IPA untuk memahami aspek layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan menentukan strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan dalam meningkatkan daya saing di industri *on demand logistics*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan tentang analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* mempergunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (studi kasus pengguna layanan Lalamove), jadi bisa ditarik kesimpulan antara lain:

- a. Perhitungan analisis *Servqual* terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil kesenjangan didapatkan dari 20 atribut layanan pada kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Nilai *gap* terbesar ada pada variabel *Responsiveness* (-1,097) diikuti oleh variabel *reliability* (-1,070), variabel *tangibles* (-0,985), variabel *empathy* (-0,967) dan variabel *assurance* (-0,903). Hasil atribut diperoleh dengan nilai negatif (-) atau lebih kecil 0 pada seluruh variabel maka pengguna layanan Lalamove masih belum merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Lalamove dengan kata lain kualitas layanan belum memenuhi harapan pengguna layanan Lalamove.
- b. Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) mempergunakan diagram kartesius menghasilkan 1 atribut yang masuk dalam kuadran II yang artinya atribut tersebut termasuk prioritas tinggi dan harus segera dilakukan perbaikan dan terdapat 5 usulan perbaikan berupa rekomendasi solusi bagi Lalamove.
- c. *Tangibles* mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Dengan ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh T hitung sebanyak $2,726 > 1,65$. Sedangkan, nilai signifikansi *P values* sebanyak $0,007 < 0,10$. Dengan ini menandakan bahwasanya adanya dampak yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H_1 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

khususnya pengguna layanan Lalamove.” dapat diterima, dan H_0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.

- d. *Reliability* mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Dengan ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh T hitung sebanyak $2,450 > 1,65$. Sedangkan, nilai signifikansi *P values* sebanyak $0,015 < 0,10$. Dengan ini menandakan bahwasanya adanya dampak yang signifikan antara *reliability* terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H_2 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” dapat diterima, dan H_0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.
- e. *Responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh T hitung sebanyak $2,415 > 1,65$. Sedangkan, nilai signifikansi *P values* sebanyak $0,016 < 0,10$. Hal ini menandakan bahwasanya ada pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H_3 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” dapat diterima, dan H_0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.
- f. *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh T hitung sebanyak

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2,918 > 1,65. Sedangkan, nilai signifikansi *P values* sebanyak $0,004 < 0,10$. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H4 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” dapat diterima, dan H0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *assurance* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.

g. *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Hal ini berdasarkan pada hasil uji hipotesis yang dilakukan melalui *bootstrapping* yang memperoleh T hitung sebanyak $2,756 > 1,65$. Sedangkan, nilai signifikansi *P values* sebanyak $0,006 < 0,10$. Dengan ini memperlihatkan bahwasanya ada pengaruh yang signifikan antara *empathy* terhadap kepuasan pengguna layanan Lalamove. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H5 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” dapat diterima, dan H0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *empathy* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.

h. Kepuasan pengguna secara signifikan dipengaruhi oleh hal-hal seperti: *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Dengan ini berdasarkan pada hasil dari *R Square adjusted* yakni sebanyak 0,593. Dengan ini menyatakan bahwa variabel *dependen* atau variabel kepuasan pengguna dipengaruhi sebanyak 59,3% oleh variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Sedangkan 40,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang telah diamati. Jadi bisa ditarik kesimpulan bahwasanya H6 yaitu “Terdapat pengaruh antara variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lalamove.” dapat diterima, dan H0 yaitu “Tidak terdapat pengaruh antara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pengguna layanan *on demand logistics* khususnya pengguna layanan Lalamove.” ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini, maka saran yang diajukan antara lain:

a. Bagi Perusahaan Lalamove

Lalamove perlu meningkatkan kualitas pelayanannya agar sesuai dengan harapan pengguna layanan Lalamove, dimana pengguna layanan Lalamove menginginkan layanan pengiriman yang cepat, pelacakan pengiriman yang akurat, tanggapan cepat dari *customer service*, serta adanya jaminan jika terjadi masalah. Maka dari itu, untuk memenuhi harapan pengguna dan memperbaiki kesenjangan dengan cara memperbarui teknologi GPS agar posisi lebih akurat, mengoptimalkan fitur *live chat* dengan sistem respon otomatis dan memastikan adanya tim *support* manusia untuk penanganan kasus lebih kompleks, meningkatkan pelatihan *customer service* dan *driver*. Rekomendasi solusi diberikan penulis agar semakin meningkatkan kualitas layanan dan mencapai harapan pengguna layanan Lalamove sekaligus memperkuat posisi Lalamove dalam industri *on demand logistics*.

b. Bagi Instansi Lain

Penyedia layanan logistik on-demand lainnya bisa memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai masukan untuk meninjau kembali dan menyempurnakan mutu layanan. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan ketepatan sistem pelacakan pengiriman melalui integrasi teknologi yang lebih canggih, membangun komunikasi dengan pengguna baik secara otomatis maupun langsung oleh staf. Pengembangan kompetensi sumber daya manusia, khususnya bagi tim layanan pelanggan dan pengemudi, juga perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta penyedia layanan sebaiknya meningkatkan perlindungan atau

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kompensasi jika terjadi gangguan layanan, guna memperkuat kepercayaan konsumen dan meningkatkan posisi bersaing di pasar.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian lebih lanjut perlu mengeksplorasi lebih dalam mengenai variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna dan perlu menguji menggunakan metode lain dengan pendekatan kualitatif kualitatif (*mix method*). Selain itu, harus dilakukan dengan jumlah peserta yang lebih besar untuk menghasilkan hasil yang lebih tepat dan optimal.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Absari, R., Harianja, T., & Kalbuana, N. (2024). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Tiket.
- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian.
- Aini, L. N., & Izzah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada The Body Shop Botani Square Mall Bogor).
- Azzahrah, F., & Amelia, L. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Mobile Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Servqual. Dalam *JTSI* (Vol. 2, Nomor 1).
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe' Els Coffe Di Padang. Juni, 4(2), 215–226.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares* Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. Universitas Diponegoro.
- Habibi, R., & Aprilian, R. (2020). Tutorial dan Penjelasan Aplikasi *E-Office* Berbasis *Web* Menggunakan Metode RAD. <https://books.google.co.id/books?id=h5PuDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Handrianto, Y., & Latifa, N. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode *Servqual*. Dalam *Jurnal Infortech* (Vol. 5, Nomor 2). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech>
- Harahap, J., Ginting, R., & Saleh, A. (2024). Analisis Komunikasi Publik Pejabat PTSP dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(2), 826–834. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i2.2424>
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusua, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode *Servqual*. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Metode Penelitian. <https://www.researchgate.net/publication/382052367>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. 1–102.
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality (Servqual)*. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Marliana, R. R. (2020). *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0. 16(2), 174–186. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v%vi%i.7851>
- Melinda, A., Mariam, I., & Mustofa, A. (2023). Analisis Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Jasa Layanan Transportasi *Online Maxim* (Studi Kasus pada Pelanggan Maxim di Kota Tangerang) *Empirical Paper*.
- Murdianto, Y., Rochmawati, R. I., & Perdanakusuma, A. R. (2020). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang) (Vol. 3, Nomor 1). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nopalia, & Dalilah, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas PGRI Silampari Menggunakan Metode *Servqual* (Vol. 7, Nomor 2).
- Nugraha, A. R., Dzikron, M., & Bachtiar, I. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan Model *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 9–16. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1830>
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual*. 8(2).
- Paiz, N. A. M., Hareeza Ali, M., Rashid Abdullah, A., & Dato Mansor, Z. (2020). *The Effects of Service Quality on Satisfaction and Purchase Intention in Mobile Commerce. International Journal of Business and Management*, 15(4), 36. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n4p36>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Pratama, Y. W., & Budiarti, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan (Persero).
- Sembiring, V. A., Puspitasari, N. B., & Mt, S. T. (2023). Evaluasi Layanan Gojek Milik PT. Goto Gojek Tokopedia Tbk. dengan Metode *Service Quality* (*Servqual*).
- Septiani, Y., Arribe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Servqual* (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru).
- Sihombing, P. R., Arsani, A. M., Oktaviani, M., Nugraheni, R., Wijaya, L., & Muhammad, I. (2024). Aplikasi SmartPLS 4.0 untuk Statistisi Pemula. <https://www.researchgate.net/publication/384695683>
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (5 ed.). Alfabeta. www.cvalfabeta.com
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge* - Edisi Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/385077839>
- Wijaya, M. H., & Rizani, N. C. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode *Servqual*. Dalam Presisi (Vol. 24, Nomor 1).