



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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**KUALITAS PELAYANAN PADA PENANGANAN PENGIRIMAN
BERMASALAH MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**(Studi Kasus SiCepat Ekspres Kantor Cabang Cakung,
Jakarta Timur)**



MEDINA AULIA ZAHRA

NIM : 2205421040

**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**

2026



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

ABSTRAK

MEDINA AULIA ZAHRA. Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pengiriman Bermasalah Menggunakan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres Kantor Cabang Cakung, Jakarta Timur berdasarkan persepsi pelanggan, mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), serta menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan SiCepat Ekspres KC Cakung yang pernah mengalami pengiriman bermasalah. Analisis data dilakukan menggunakan metode Servqual untuk mengukur kesenjangan kualitas pelayanan dan metode IPA untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi Servqual memiliki nilai gap negatif yang menandakan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan masih belum memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Dimensi *Tangibles* memiliki nilai gap sebesar -0,013, *Reliability* sebesar -0,052, *Responsiveness* sebesar -0,090, *Assurance* sebesar -0,037, dan *Emphaty* sebesar -0,048, dengan dimensi *Responsiveness* menjadi dimensi dengan kesenjangan terbesar. Hasil analisis IPA menunjukkan terdapat lima atribut yang berada pada Kuadran I atau prioritas utama, yaitu kesesuaian penanganan dengan janji layanan, kesigapan petugas dalam menangani masalah, konsistensi informasi terkait penanganan pengiriman bermasalah, kemampuan petugas dalam memberikan solusi, serta kemudahan pelanggan dalam menghubungi layanan pengaduan. Oleh karena itu, SiCepat Ekspres KC Cakung perlu meningkatkan kecepatan respons, keandalan pelayanan, kualitas komunikasi, dan sistem penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pengiriman bermasalah, Servqual, *Importance Performance Analysis*, jasa pengiriman.



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

ABSTRACT

MEDINA AULIA ZAHRA. *Service Quality in Handling Problematic Shipments Using the Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA)*. Department of Business Administration Politeknik Negeri Jakarta 2026

This study aims to analyze service quality in handling problematic deliveries at SiCepat Ekspres Cakung Branch Office, East Jakarta, identify the gap between customer expectations and perceptions using the Service Quality (Servqual) method, and determine service improvement priorities using Importance Performance Analysis (IPA). This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who had experienced problematic deliveries at SiCepat Ekspres Cakung Branch Office. Data analysis was conducted using the Servqual method to measure service quality gaps and the IPA method to determine service attributes requiring improvement priority. The results indicate that all Servqual dimensions produced negative gap values, implying that the service performance has not fully met customer expectations. The Tangibles dimension recorded a gap value of -0.013, Reliability -0.052, Responsiveness -0.090, Assurance -0.037, and Emphaty -0,048, with Responsiveness representing the largest gap among all dimensions. Furthermore, the IPA analysis identified five attributes located in Quadrant I as the main priorities for improvement, namely service delivery in accordance with promised commitments, staff responsiveness in handling problems, consistency of information related to problematic shipment handling, employees' ability to provide solutions, and ease of customer access to complaint services. Therefore, SiCepat Ekspres Cakung Branch Office needs to improve responsiveness, service reliability, communication quality, and complaint handling systems to enhance customer satisfaction.

Keywords: *service quality, problematic delivery, Servqual, Importance Performance Analysis, delivery service.*



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	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.1.1 Jasa Pengiriman Barang	11
2.1.2 Pelayanan.....	13
2.1.3 Pengiriman Bermasalah (<i>Service Failure</i>)	15
2.1.4 Penanganan Komplain Pelanggan (<i>Complaint Handling</i>).....	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	21
2.1.6 <i>Service Quality</i> (Servqual).....	24
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	28
2.2 Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan.....	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

2.3 Kerangka Konseptual.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.1.1 Waktu Penelitian.....	36
3.1.2 Tempat Penelitian.....	37
3.2 Kerangka Penelitian.....	37
3.3 Metode Penelitian.....	39
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	42
3.5 Teknik Pengolahan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	45
3.6.2 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	47
3.6.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	51
4.3 Hasil Uji Instrumen (<i>Pre-Test</i>).....	51
4.3.1 Uji Reliabilitas	52
4.3.2 Uji Validitas	52
4.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	55
4.5 Hasil Analisis Data	57
4.5.1 Metode <i>Service Quality</i> (Servqual).....	58
4.5.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	67
4.6 Pembahasan	72
4.6.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan	72
4.6.2 Pembahasan Hasil <i>Service Quality</i> (Servqual)	73
4.6.3 Pembahasan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	76
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79



© 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

5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85
CURRICULUM VITAE	100





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 TABEL

Tabel 1.1 Profil Operasional SiCepat Ekspres	2
Tabel 1.2 Data Pra Observasi.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert.....	41
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Tahap Penyebaran Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Kenyataan dan Harapan.....	52
Tabel 4.3 Uji Validitas Kenyataan.....	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Harapan.....	54
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Kenyataan Responden.....	55
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Harapan Responden	56
Tabel 4.7 Nilai Kenyataan Responden Terhadap Tangibles.....	58
Tabel 4.8 Nilai Kenyataan Responden Terhadap Reliability.....	59
Tabel 4.9 Nilai Kenyataan Responden Terhadap Responsiveness	59
Tabel 4.10 Nilai Kenyataan Responden Terhadap Assurance.....	60
Tabel 4.11 Nilai Kenyataan Responden Terhadap Emphaty	60
Tabel 4.12 Nilai Harapan Responden Terhadap Tangibles	61
Tabel 4.13 Nilai Harapan Responden Terhadap Reliability	62
Tabel 4.14 Nilai Harapan Responden Terhadap Responsiveness.....	62
Tabel 4.15 Nilai Harapan Responden Terhadap Assurance.....	63
Tabel 4.16 Nilai Harapan Responden Terhadap Emphaty.....	63
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Gap Per-Atribut.....	64
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Gap Per-Variabel.....	66
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Gap Per-Variabel.....	67
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Gap Per-Variabel.....	73
Tabel 4.21 Hasil Rekomendasi Solusi	76



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 Data Transaksi <i>E-Commerce</i> Indonesia	1
Gambar 1.2 Ulasan Google Maps KC Cakung Timur	5
Gambar 2.1 <i>Gaps Model</i>	26
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
Gambar 2.3 Deskripsi Konseptual	34
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	38
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	69



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

Perkembangan e-commerce dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan terhadap pola konsumsi masyarakat. Aktivitas belanja yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini semakin bergeser ke platform digital, sehingga transaksi daring menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Perubahan ini menyebabkan meningkatnya ketergantungan konsumen terhadap layanan pendukung e-commerce, khususnya jasa pengiriman barang. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan jasa pengiriman memiliki peran penting karena pengalaman konsumen tidak hanya ditentukan oleh produk yang dibeli, tetapi juga oleh proses pengiriman yang diterima hingga barang sampai ke tangan pelanggan.

Peningkatan aktivitas e-commerce berdampak langsung pada meningkatnya volume pengiriman barang oleh perusahaan jasa logistik. Bertambahnya jumlah pengiriman menyebabkan proses operasional distribusi menjadi semakin kompleks, terutama pada tahap pengiriman akhir. Kondisi operasional yang semakin padat menuntut perusahaan jasa pengiriman untuk menjaga kecepatan, ketepatan waktu, serta keakuratan pengiriman. Ketika peningkatan volume pengiriman tidak diimbangi dengan kesiapan operasional dan kualitas pelayanan yang memadai, risiko terjadinya gangguan pengiriman menjadi semakin besar, seperti keterlambatan, kerusakan paket, dan ketidakjelasan informasi pengiriman. Data transaksi e-commerce dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :



Gambar 1.1 Data Transaksi E-Commerce Indonesia
Sumber: Bank Indonesia, 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan Gambar 1.1 data Bank Indonesia (2025), nilai transaksi e-commerce di Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan dari Rp 205,5 triliun pada tahun 2019 menjadi Rp 401,1 triliun pada tahun 2021, kemudian mencapai Rp 476,3 triliun pada tahun 2022, meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar Rp 453,75 triliun, dan kembali meningkat menjadi Rp 487,01 triliun pada tahun 2024. Peningkatan nilai transaksi tersebut mencerminkan tingginya intensitas aktivitas belanja daring masyarakat, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya volume pengiriman barang oleh perusahaan jasa pengiriman.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang berperan dalam mendukung aktivitas e-commerce di Indonesia adalah SiCepat Ekspres. Berdasarkan profil perusahaan, pada tahun 2021 SiCepat Ekspres mampu menangani lebih dari 2,8 juta paket per hari. Operasional tersebut didukung oleh sekitar 70.000 karyawan, lebih dari 1.500 gerai, serta lebih dari 7.000 titik layanan yang tersebar di seluruh Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa SiCepat Ekspres memiliki skala operasional yang besar, sehingga kompleksitas proses pengiriman yang dihadapi perusahaan juga semakin tinggi. Profil operasional SiCepat Ekspres dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Profil Operasional SiCepat Ekspres

No.	Keterangan	Data
1.	Tahun Berdiri	2014
2.	Volume pengiriman	> 2,8 juta paket / hari
3.	Jumlah Karyawan	± 70.000 orang
4.	Jumlah Gerai	> 1.500 gerai
5.	Jumlah titik layanan	> 7.000 titik

Sumber: Profil Perusahaan SiCepat Ekspres, 2025.

Berdasarkan Tabel 1.1, SiCepat Ekspres memiliki volume pengiriman yang tinggi dan jaringan layanan yang luas di seluruh Indonesia. Besarnya skala operasional tersebut menunjukkan bahwa proses distribusi yang dijalankan



© 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

perusahaan memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi.

Meningkatnya volume pengiriman tersebut berpotensi menimbulkan pengiriman bermasalah apabila tidak diikuti dengan pengelolaan kualitas pelayanan yang optimal. Pengiriman bermasalah dapat berupa keterlambatan pengiriman, kerusakan atau kehilangan paket, kesalahan alamat, serta ketidakakuratan informasi pelacakan. Kondisi tersebut termasuk dalam kegagalan layanan (*service failure*), yaitu situasi ketika layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan atau standar yang ditetapkan perusahaan. Pada kondisi kegagalan layanan, pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir penyelesaian masalah, tetapi juga menilai bagaimana proses pelayanan diberikan selama penanganan pengiriman bermasalah berlangsung.

Dalam jasa pengiriman barang, kegagalan layanan yang terjadi selama proses pengiriman bermasalah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pengiriman, tetapi juga memengaruhi cara pelanggan menilai kualitas pelayanan perusahaan. Respons petugas, kejelasan informasi yang diberikan, serta kecepatan penanganan keluhan menjadi elemen penting yang diperhatikan pelanggan ketika terjadi gangguan pengiriman. Kualitas pelayanan pada tahap penanganan tersebut membentuk persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan tanggung jawab perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan temuan Prasetya dkk (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga kualitas pelayanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan perusahaan dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Proses penanganan yang lambat, kurang informatif, serta tidak memberikan kepastian penyelesaian masalah berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah memiliki peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan jasa pengiriman.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan,



© 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

terutama pada situasi ketika layanan tidak berjalan sesuai harapan. Sejalan dengan hal tersebut, Lovelock dan Wirtz (2021) menyatakan bahwa pada kondisi *service failure*, pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir penyelesaian masalah, tetapi juga proses pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan respons, kejelasan informasi, serta sikap petugas dalam menangani keluhan. Teori tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan pada tahap penanganan pengiriman bermasalah memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan.

Permasalahan tersebut juga ditemukan pada SiCepat Ekspres, khususnya di Kantor Cabang (KC) Cakung, Jakarta Timur. Berdasarkan hasil pra-observasi melalui wawancara terhadap 10 pelanggan yang pernah mengalami pengiriman bermasalah, diperoleh gambaran bahwa proses penanganan keluhan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, terutama terkait kejelasan informasi dan kecepatan penyelesaian masalah. Dapat dilihat data pra observasi pada tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Data Pra Observasi

Pernyataan	Jumlah Konsumen	Presentase
Penanganan keluhan pengiriman terlalu lama	3	30%
Informasi dari petugas kurang jelas	4	40%
Petugas cukup membantu saat terjadi masalah	2	20%
Penanganan pengiriman bermasalah sudah baik	1	10%
Total	10	100%

Sumber: Hasil Pra Survei, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, hasil wawancara terhadap 10 responden menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan penanganan keluhan pengiriman memerlukan waktu yang relatif lama dan informasi yang diberikan oleh petugas belum cukup jelas. Kondisi ini menyebabkan pelanggan harus menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk memperoleh kepastian penyelesaian masalah, sementara hanya sebagian kecil responden yang menilai bahwa penanganan



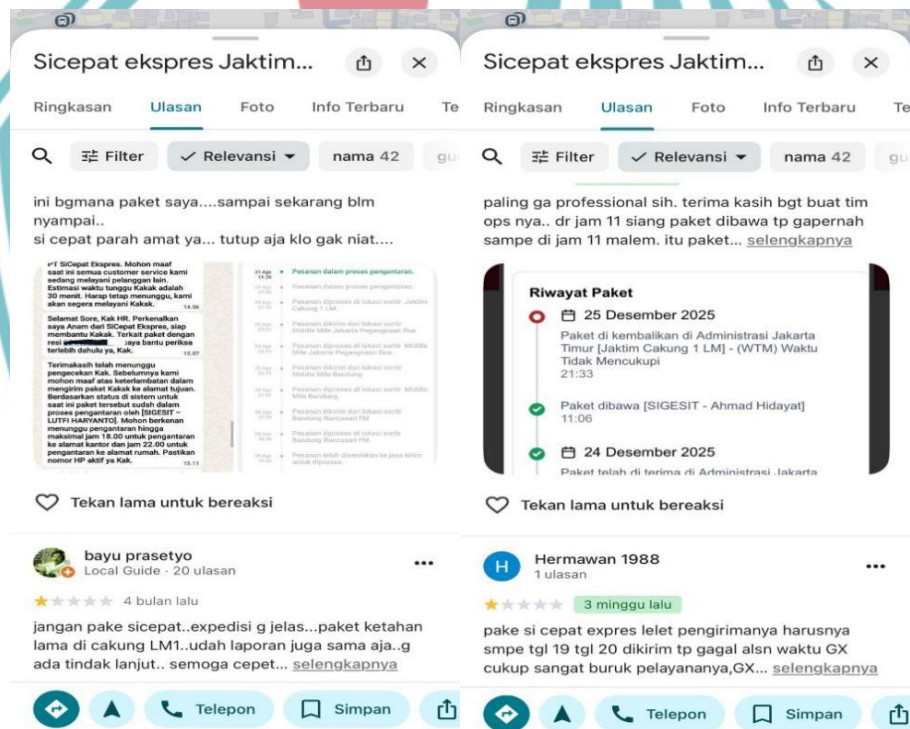
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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

pengiriman bermasalah telah berjalan dengan baik. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan dalam penanganan pengiriman bermasalah.

Selain berdasarkan pengalaman langsung pelanggan, persepsi publik terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman juga dapat dilihat dari ulasan pelanggan pada platform digital. Ulasan tersebut mencerminkan evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Ulasan *Google Maps* SiCepat Ekspres KC Cakung dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2 Ulasan Google Maps KC Cakung Timur
Sumber: Google Maps, 2025

Pada Gambar 1.2 ditunjukkan bahwa ulasan pelanggan pada Google Maps masih didominasi oleh keluhan terkait keterlambatan pengiriman, lamanya respons petugas, serta ketidakjelasan proses penanganan pengaduan. Ulasan tersebut menunjukkan bahwa penanganan pengiriman bermasalah masih menjadi perhatian utama pelanggan dan mencerminkan adanya permasalahan kualitas pelayanan pada tahap penanganan keluhan.



© 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

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) mengkaji kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Penelitian lain oleh Rinaldi dan Effendi (2021) serta Afthanorhan et al. (2019) juga menganalisis kualitas pelayanan jasa pengiriman secara umum dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada kualitas pelayanan jasa pengiriman secara keseluruhan dan belum secara khusus mengkaji kualitas pelayanan pada kondisi pengiriman bermasalah (*service failure*). Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum mengombinasikan pengukuran kesenjangan kualitas pelayanan dengan penentuan prioritas perbaikan atribut pelayanan, khususnya pada tahap penanganan keluhan di tingkat kantor cabang.

Dengan demikian, terdapat celah penelitian (*research gap*), yaitu masih terbatasnya adanya kajian yang secara spesifik menganalisis kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah dengan fokus pada kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan serta penentuan prioritas perbaikan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut dengan memfokuskan kajian pada penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur.

Pemilihan metode *Service Quality* (Servqual) dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Zeithaml et al. (2020) menyatakan bahwa pendekatan kesenjangan sangat relevan digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada situasi kegagalan layanan. Sementara itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan perbaikannya berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pelanggan. Kombinasi metode Servqual dan IPA memungkinkan penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan arah perbaikan yang lebih terfokus.

Sebagai batasan penelitian, kajian ini dibatasi pada kualitas pelayanan dalam



© 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

penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres Kantor Cabang (KC) Cakung, Jakarta Timur. Penelitian hanya meninjau persepsi dan harapan pelanggan yang pernah mengalami pengiriman bermasalah, dengan fokus pada dimensi kualitas pelayanan dalam proses penanganan keluhan. Penelitian ini tidak mencakup evaluasi terhadap seluruh proses operasional pengiriman secara nasional maupun aspek layanan lain di luar penanganan pengiriman bermasalah.

Dengan batasan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kualitas pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah, berdasarkan prioritas yang dihasilkan dari analisis Servqual dan IPA. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Kualitas Pelayanan pada Penanganan Pengiriman Bermasalah Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus pada SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengidentifikasi permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian, yang meliputi hal-hal berikut:

- a. Masih ditemukannya keluhan pelanggan terkait lamanya respons petugas, serta ketidakjelasan informasi, keterlambatan pengiriman, dalam proses penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur.
- b. Penanganan pengiriman bermasalah yang dirasakan pelanggan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang cepat, jelas, dan responsif, sehingga berpotensi menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.
- c. Adanya indikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima dalam penanganan pengiriman bermasalah, sehingga perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual dan IPA.



© 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

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur dalam menangani pengiriman bermasalah berdasarkan persepsi pelanggan?
- b. Bagaimana kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur berdasarkan metode *Service Quality* (Servqual)?
- c. Bagaimana prioritas perbaikan atribut pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mencapai hal-hal berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur dalam menangani pengiriman bermasalah berdasarkan persepsi pelanggan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur menggunakan metode *Service Quality* (Servqual).
- c. Untuk menganalisis prioritas perbaikan atribut pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur berdasarkan *Importance Performance Analysis* (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik dari sisi teoritis maupun praktis, yang akan dijelaskan pada bagian berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1) Untuk Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kajian ilmu manajemen pelayanan, khususnya terkait kualitas pelayanan pada sektor jasa pengiriman. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam menganalisis kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah.

2) Untuk Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi mahasiswa dalam memahami penerapan konsep kualitas pelayanan secara nyata pada industri jasa logistik. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat memperoleh gambaran mengenai penggunaan metode Servqual untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan serta metode IPA dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi penyusunan tugas akhir maupun penelitian lanjutan dengan topik serupa.

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Untuk Pihak Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran evaluatif bagi SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur mengenai kualitas pelayanan dalam penanganan pengiriman bermasalah berdasarkan sudut pandang pelanggan. Melalui analisis Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA), perusahaan dapat mengidentifikasi kesenjangan pelayanan serta mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kecepatan respons, kejelasan informasi, serta kualitas interaksi petugas dengan pelanggan guna meningkatkan kepuasan



© 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

pelanggan dan memperkuat daya saing perusahaan di industri jasa pengiriman.

2) Untuk Pihak Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna jasa pengiriman dengan mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan adanya evaluasi terhadap pelayanan penanganan pengiriman bermasalah, perusahaan diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih transparan, cepat, dan terpercaya, sehingga meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan jasa pengiriman barang.



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 V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung, Jakarta Timur berdasarkan persepsi pelanggan secara umum dinilai cukup baik pada lima dimensi *Service Quality* (Servqual), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, terutama terkait kecepatan respons petugas, konsistensi pelayanan, kejelasan informasi, kemampuan petugas dalam memberikan solusi, serta kemudahan pelanggan dalam menghubungi layanan ketika terjadi pengiriman bermasalah.
- b. Hasil analisis *Service Quality* (Servqual) menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai *gap* negatif, yaitu *Tangibles* sebesar -0,013, *Reliability* sebesar -0,052, *Responsiveness* sebesar -0,090, *Assurance* sebesar -0,037, dan *Empathy* sebesar -0,048. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada penanganan pengiriman bermasalah di SiCepat Ekspres KC Cakung masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai *gap* terbesar sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, diikuti oleh dimensi *Reliability*, *Empathy*, *Assurance*, dan *Tangibles*.
- c. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan terdapat lima atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan karena berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*), yaitu atribut R2 (penanganan dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak layanan), RS2 (petugas



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

sigap dalam menangani masalah), A2 (petugas memberikan informasi yang konsisten terkait penanganan pengiriman bermasalah), A4 (petugas mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pengiriman), dan E1 (pelanggan mudah menghubungi layanan terkait pengiriman bermasalah). Oleh karena itu, perusahaan perlu memfokuskan upaya perbaikan pada peningkatan keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, konsistensi informasi, kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan, serta kemudahan akses layanan agar kualitas pelayanan lebih sesuai dengan harapan pelanggan dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

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

a. Bagi SiCepat Ekspres KC Cakung

SiCepat Ekspres KC Cakung disarankan untuk memprioritaskan perbaikan pada atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu memastikan penanganan pengiriman bermasalah dilakukan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, meningkatkan kesiapan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan informasi yang konsisten terkait perkembangan penanganan pengiriman, meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan solusi melalui pelatihan *complaint handling*, *service recovery*, dan *problem solving*, serta mempermudah pelanggan dalam menghubungi layanan melalui optimalisasi saluran komunikasi seperti telepon, email, media sosial, maupun fitur live chat. Selain itu, perusahaan disarankan melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala, misalnya setiap bulan, melalui pemantauan waktu penyelesaian kasus, tingkat penyelesaian keluhan, dan kepuasan pelanggan sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

b. Bagi Cabang SiCepat Lainnya

Cabang SiCepat lainnya dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya



© 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

pada penanganan pengiriman bermasalah. Cabang perlu memperhatikan aspek keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, konsistensi informasi, dan kemudahan akses layanan pelanggan karena aspek-aspek tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan di setiap cabang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada perusahaan jasa pengiriman yang berbeda atau memperluas cakupan wilayah penelitian sehingga hasil yang diperoleh dapat dibandingkan dan digeneralisasikan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti *service recovery*, *customer experience*, *customer trust*, *customer loyalty*, atau *customer satisfaction*, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman.

**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

DAFTAR PUSTAKA

- Absari, D., Nugroho, A., & Lestari, S. (2024). Customer satisfaction analysis in retail services. *International Journal of Business Research*, 12(2), 690–700.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., & Fazella, S. (2019). Service quality, satisfaction, and customer loyalty in logistics services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(3), 1–15.
- Agustiani, R. (2021). *Manajemen logistik dan distribusi*. Jakarta: Prenada Media.
- Bafadhal, A. S. (2022). *Manajemen pemasaran jasa*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. New York: Free Press.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handayani, R., Sari, N., & Kurniawan, D. (2023). Service quality and customer satisfaction in retail industry. *Journal of Business Management*, 14(3), 1465–1475.
- Prasetya, Y. P. D., Mariam, I., & Wijiyanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. *Epigram*, 16(2), 193–202.
- Hogreve, J., Bilstein, N., & Mandl, L. (2021). Unveiling the recovery time zone of tolerance: The role of service failure and recovery. *Journal of Business Research*, 124, 260–271.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Juhandi, N. (2024). *Manajemen pemasaran jasa modern*. Jakarta: Kencana.
- Kholil, M., Agustina, & Tumin. (2012). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL pada industri jasa. *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 25–32.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laia, M. (2024). Service quality as determinant of customer loyalty. *International Journal of Marketing Studies*, 16(1), 320–325.



© 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

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. Pearson Education.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Nopalia, & Dalilah. (2022). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 120–130.
- Paramita, R., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rinaldi, M., & Effendi, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa pengiriman barang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 85–94.
- Rokhman, F., Pranoto, H., & Widodo, S. (2018). Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 9(2), 85–94.
- Sembiring, R., dkk. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(1), 45–55.
- Soimun, A., & Navianti, R. (2022). Logistics transportation systems in distribution networks. *Journal of Logistics Management*, 10(2), 300–310.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vakulenko, Y., Hellström, D., & Hjort, K. (2020). What's in the parcel locker? Exploring customer value in e-commerce last mile delivery. *International Journal of Logistics Management*, 31(3), 560–580.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw-Hill Education.



© 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

