

# INTISARI

## **Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan Kano (Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)**

Oleh  
Iqbal Jalu Prasetyo  
17170143E

Perkembangan *e-commerce* menjadikan ekspedisi mengambil peran utama sebagai penyedia jasa pengiriman. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman yaitu Sicepat Ekspres. Sicepat Ekspres menyediakan pelayanan dalam segi pengantaran dan pengiriman barang. Tetapi dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Sicepat Ekspres masih sering menerima komplain, seperti keterlambatan pengiriman yang disebabkan barang menumpuk atau *overload*. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Sicepat Ekspres menggunakan integrasi IPA-KANO dan usulan perbaikan terhadap atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penggunaan metode IPA untuk memetakan kualitas pelayanan dengan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan yang harus diperbaiki dan dipertahankan yang dikelompokkan menjadi empat kuadran. Sedangkan Kano model digunakan untuk perbaikan sesuai dengan atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi enam kategori. Hasil integrasi IPA-Kano diklasifikasikan kedalam 12 kategori dengan tingkat strategi prioritas yang berbeda. Dari hasil pengolahan data kuesioner yang dibagikan secara langsung dan online (*goggle form*) kepada 100 responden dengan 21 atribut penilaian, diperoleh enam atribut pelayanan yang harus diperbaiki yang dibagi menjadi tiga kriteria yaitu perbaikan sumber daya meliputi: penambahan armada, gerai dan kurir, perbaikan pelayanan oleh karyawan, perbaikan fasilitas meliputi: penambahan dan penataan kursi antrian, serta perbaikan dan perawatan pada AC untuk memberikan kenyamanan terhadap pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, IPA, Kano

## **ABSTRACT**

### ***Improving the Quality of Expedition Services Using the Importance Performance Analysis and Kano Methods (A Case Study Sicepat Ekspres Solo Raya)***

Oleh  
Iqbal Jalu Prasetyo  
17170143E

*The development of the e-commerce business has made expeditions take a major role as delivery service providers. One of the companies operating in the delivery service sector is Sicepat Express. Sicepat Express provides services in terms of delivery and delivery of goods. However, with the services provided to customers, Sicepat Express still often receives complaints, such as delays in delivery due to goods piling up or being overloaded. The aim of this research is to measure the level of customer satisfaction with service quality at Sicepat Express using the IPA-KANO integration and propose improvements to attributes that influence customer satisfaction. Using the IPA method to map service quality using a Cartesian diagram to determine service priorities that must be improved and maintained which are grouped into four quadrants. Meanwhile, the Kano model is used for improvements according to the attributes that most influence service quality which are grouped into six categories. The results of the IPA-Kano integration are classified into 12 categories with different levels of priority strategies. From the results of questionnaire data processing which was distributed directly and online (google form) to 100 respondents with 21 assessment attributes, it was obtained that six service attributes had to be improved which were divided into three criteria including improving resources (adding fleets, outlets and couriers), improving service by employees, improving facilities (adding and arranging queue chairs, as well as repairing and maintaining AC to provide comfort to customers.*

**Keywords:** *Service Quality, IPA , Kano*