



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN IMPORT LCL
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN
MEMPERHATIKAN 5 GAP**
(Studi Kasus PT. Adi Caraka Tirta Container Line)

T E S I S

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

IRWAN ROCHYADI
NIM: 5510411-179

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI:

Nama : Irwan Rochyadi
Tempat Tanggal Lahir : Kebumen, March 3rd, 1978
Alamat : Kp. Sidamukti RT 03 / RW 06
Desa Sukamaju, Kecamatan Sukmajaya
Depok
Telepon : 081319621530
Agama : Islam
Status : Belum Menikah

PENDIDIKAN:

1. 1984 - 1990 : SDN 1 Gombang, Jawa Tengah
2. 1990 - 1993 : SMPN 2 Gombang, Jawa Tengah
3. 1993 - 1996 : SMUN 6 Surakarta, Jawa Tengah
4. 1996 - 2002 : Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen

PENGALAMAN KERJA:

1. Maret 2003 - Juli 2004:
PT. Mitra Corpatarin Line, sebagai Export Import Marketing Staff
2. Agustus 2004 - Oktober 2006:
PT. Adi Caraka Tirta Container Line, sebagai Import Traffic Coordinator
3. Januari 2005 - Sekarang:
Wiraswasta bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL)

Depok, Oktober 2006

Hormat Saya,

Irwan Rochyadi

ABSTRAK

Dengan persaingan dunia usaha yang semakin ketat, kepuasan pelanggan tidak lagi menjadi opsi bagi suatu perusahaan, melainkan merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki setiap perusahaan yang ingin unggul dalam persaingan usaha. Perusahaan berusaha dengan segala cara agar *customer* menjadi pembeli yang setia. Untuk dapat memuaskan konsumen maka perusahaan harus mengetahui bagaimana pelayanan yang sesungguhnya diinginkan konsumen.

Terdapat lima potensi yang menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Dari kelima potensi tersebut, satu potensi kegagalan berada pada sisi konsumen, yaitu jika kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Sementara empat potensi yang lain berada pada sisi penyedia jasa, yaitu kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan dengan standar pelayanan, kesenjangan antara standar pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, dan kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan kualitas pelayanan yang diterima konsumen. Hal ini memperlihatkan bahwa kegagalan *service delivery* sebagian besar disebabkan oleh sisi manajemen.

Penelitian bersifat deskriptif dan dilakukan dengan menggunakan metode studi lapangan dengan menggunakan seluruh pelanggan pengguna jasa import *loose container load* dengan kriteria pengiriman *free on board* dengan jumlah responden empat puluh satu orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen ternyata hampir mendekati nilai rata-rata harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan, gambaran ini berarti menunjukkan bahwa manajemen cukup mampu memahami harapan konsumen. Hasil penilaian terhadap penyusunan standar pelayanan dapat disimpulkan bahwa manajemen belum mampu menyusun standar pelayanan dengan baik. Sebagian besar standar pelayanan masih mencakup aspek teknis, sementara standar kualitas pelayanan yang lebih bersifat "human touch" relatif sangat terbatas.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan antara lain dengan menyusun standar pelayanan yang baik dan disosialisasikan kepada seluruh karyawan sehingga karyawan memiliki aturan yang jelas dalam melayani konsumen dan dapat memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen. Upaya selanjutnya adalah meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan tentang layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan meningkatkan riset pemasaran yang difokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisa Kualitas Pelayanan Import LCL Menggunakan Metode Servqual Dengan Memperhatikan 5 GAP (Studi Kasus PT. Adi Caraka Tirta Container Line)**

Nama : Irwan Rochyadi

N I M : 5510411-179

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2006

Mengesahkan

**Ketua Program Studi Magister Manajemen
dan Pembimbing Utama**

(Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc)

PERNYATAAN ORIGINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Analisa Kualitas Pelayanan Import LCL Menggunakan Metode Servqual Dengan Memperhatikan 5 GAP (Studi Kasus PT. Adi Caraka Tirta Container Line)**

Nama : Irwan Rochyadi

N I M : 5510411-179

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Depok, Oktober 2006

(Irwan Rochyadi)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Import LCL Menggunakan Metode Servqual Dengan Memperhatikan 5 GAP (Studi Kasus PT. Adi Caraka Tirta Container Line)”**.

Dalam penyusunan tesis ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. H. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur PKSM Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, dan sekaligus selaku dosen pembimbing tesis yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan.

4. Seluruh Dosen dan Staff PKSM-MM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
5. Seluruh Pimpinan dan Staff PT. Adi Caraka Tirta Container Line.
6. Seluruh Staff PT. Asia Pacific Logistindo.
7. Orang tua atas do'a dan pengorbanan, beserta kedua kakak dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan.
8. Maria Ulfah Bastini yang selalu setia mendampingi.
9. Teman-teman PKSM-MM Universitas Mercu Buana khususnya kampus Depok.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya tesis ini. Sebagai akhir kata semoga tesis ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Depok, Oktober 2006

Penulis

(Irwan Rochyadi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PERMASALAHAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESA	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Pengertian freight forwarder	7
2.1.2 Pengertian jasa	11
2.1.3 Proses pengambilan keputusan oleh pelanggan	13
2.1.4 Pengertian kepuasan pelanggan	19
2.1.5 Pembentukan kepuasan dan ketidakpuasan	21
2.1.6 Faktor penentu kepuasan	22
2.1.7 Evaluasi terhadap kualitas jasa	23

2.1.8	GAPS dalam kualitas jasa	25
2.1.9	Mengukur kepuasan pelanggan	28
2.2	Kerangka Pemikiran	31
2.3	Hipotesa	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metodologi penelitian	35
3.2	Populasi	35
3.3	Sampel	36
3.4	Jenis dan sumber data	37
3.5	Metode pengumpulan data	37
3.6	Variabel operasi	39
3.7	Teknik analisa data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil PT. Adi Caraka Tirta Conatiner Line	41
4.1.1	Lokasi perusahaan	42
4.1.2	Jenis layanan	43
4.1.3	Struktur organisasi	44
4.2	Hasil Penelitian	44
4.2.1	Deskripsi variabel penelitian	48
4.2.2	Gambaran umum subyek penelitian	49
4.3	Analisa Data	52
4.3.1	Kesenjangan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (GAP 1)	53
4.3.2	Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dan standar pelayanan (GAP 2)	57

4.3.3 Kesenjangan antara standar pelayanan dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar (GAP 3)	63
4.3.4 Kesenjangan antara kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima (GAP 4)	68
4.3.5 Kesenjangan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterima (GAP 5)	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Operasi	39
Tabel 4.1 Harapan dan Kinerja	80
Tabel 4.2 Pengelompokan Atribut Kualitas Pelayanan dalam Matirks Harapan dan Kinerja	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pola Dasar Angkutan Barang oleh Konsolidator	10
Gambar 2.2	Tiga Jenis Pemasaran Jasa	12
Gambar 2.3	Proses Pengambilan Keputusan oleh Konsumen	15
Gambar 2.4	Kategori Merek yang Diambil Kembali oleh Konsumen dari Memori Jangka Panjang selama Proses Pencarian Internal	17
Gambar 2.5	Model Proses Pasca Akuisisi	18
Gambar 2.6	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	20
Gambar 2.7	Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	21
Gambar 2.8	Faktor Penentu Kepuasan.....	22
Gambar 2.9	Dimensions of Service Quality	24
Gambar 2.10	Service Quality Gap Model	26
Gambar 2.11	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Adi Caraka Tirta Container Line Bagian Import Laut	44
Gambar 4.2	Gudang 207X PT. Adi Caraka Tirta Container Line	77
Gambar 4.3	Kantor PT. Adi Caraka Tirta Container Line.....	78
Gambar 4.4	Ruang Pelayanan PT. Adi Caraka Tirta Container Line	79
Gambar 4.5	Matriks Harapan dan Kinerja	81

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Grafik 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	50
Grafik 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Grafik 4.4 Distribusi Frekuensi Skor Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Persepsi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Konsumen	54
Grafik 4.5 Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diharapkan Konsumen dan Standar Pelayanan.....	59
Grafik 4.6 Distribusi Frekuensi Skor Standar Pelayanan dan Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan	65
Grafik 4.7 Distribusi Frekuensi Skor Kemampuan Memberikan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diterima	70
Grafik 4.8 Distribusi Frekuensi Skor Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 01: Harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan	91
Lampiran 2 Kuesioner 02: Persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen	95
Lampiran 3 Kuesioner 03: Standar pelayanan PT. Adi Caraka Tirta Container Line	97
Lampiran 4 Kuesioner 04: Service delivery PT. Adi Caraka Tirta Container Line	99
Lampiran 5 Rekapitulasi data hasil jawaban 41 responden tentang harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan	101
Lampiran 6 Rekapitulasi data hasil jawaban 41 responden tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan	102
Lampiran 7 Rekapitulasi data hasil jawaban 13 responden tentang persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen	103
Lampiran 8 Hasil standar pelayanan PT. Adi Caraka Tirta Container Line	104
Lampiran 9 Service Delivery pelayanan PT. Adi Caraka Tirta Container Line.....	105