

## ABSTRAK

PT. HMA Logistik merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi dan transportasi yang berada di Tangerang. Dalam usaha melayani kebutuhan pelanggan dalam proses pengiriman barang atau dokumen, PT. HMA Logistik ingin meningkatkan kualitas pelayanannya, dikarenakan adanya pengurangan jumlah pelanggan dan mendapat beberapa complain dari pelanggan. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan pelanggan untuk mengetahui perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan. faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen berkaitan dengan kualitas pelayanan. Metode *Service Quality* (SERVQUAL) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari setiap atribut dimensi. Kemudian *GAP* dari metode SERVQUAL tersebut diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengurutkan prioritas perbaikan kualitas jasa yang akan dilakukan melalui diagram kartesius. Setelah dilakukan pengolahan data maka didapatkan urutan prioritas perbaikan atas pelayanan yang perlu diprioritaskan. Urutan prioritas yang telah didapatkan, lalu dilakukanlah perbaikan dengan menggunakan metode 5W + 1H (*What, When, Where, Who, Why, and How*). Hasil Servqual memiliki *gap rata-rata* -0,1 %, Dari 20 atribut terdapat 10 yang memiliki *gap score* positif dan 2 memiliki *gap 0* serta atribut yang lainnya terdapat 8 memiliki *gap skor* negatif. Untuk Diagram IPA terdapat 4 kuadran yang masing-masing kuadran terdapat atribut-atribut yang termasuk didalamnya .

Kata Kunci : *Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Perbaikan Kualitas, Jasa, Jasa Pengiriman*

MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*PT. HMA Logistik is a company engaged in the field of expedition and transportation in Tangerang. In an effort to serve customer needs in the process of delivering goods or documents, PT. HMA Logistik wants to improve the quality of its services, due to the reduction in the number of customers and received several complaints from customers. For this reason, companies need to approach customers to find out what improvements need to be made to improve company services. factors that influence consumer perceptions and expectations related to service quality. The Service Quality (SERVQUAL) method is a method used to measure the service quality of each dimension attribute. Then the GAP from the SERVQUAL method is processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method to sort the priority of service quality improvement to be carried out through a Cartesian diagram. After processing the data, a priority order of improvements is obtained for the services that need to be prioritized. The priority order that has been obtained is then repaired using the 5W + 1H (What, When, Where, Who, Why, and How) method. The results of Servqual have an average gap of -0.1%, from 20 attributes there are 10 that have a positive gap score and 2 have a gap of 0 and 8 other attributes have a negative gap score. For the IPA diagram, there are 4 quadrants, each quadrant has attributes that are included in it.*

*Keywords : Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), Quality Improvement, Services, Delivery Services.*

