



## **Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jaringan distribusi PT. XYZ Kabupaten dan Kota Probolinggo**

Andrew Setiawan Rusdianto\*, Bambang Herry Purnomo, Ida Bagus Suryaningrat,  
Dani Prasetyo

*Teknologi Industri Pertanian, Universitas Jember, Jember, Indonesia*

### Article history

*Diterima:*

16 Januari 2023

*Diperbaiki:*

30 Januari 2023

*Disetujui:*

4 Maret 2023

### Keyword

*Customer Satisfaction;*

*Importance*

*Performance Analysis;*

*Service Quality;*

### ABSTRACT

*The need for fertilizer in the agricultural sector is critical as one of the keys to soil fertility. PT. XYZ is a company engaged in the fertilizer, chemical and agribusiness industries which has a network of authorized kiosks. A decrease in the number of kiosks in the distribution network area of Probolinggo Regency dan City may indicate that the services provided by the company still do not meet the expectations of consumers, resulting in a decrease in consumer satisfaction. This study aimed to determine the attributes of service quality, and the level of customer satisfaction based on the servqual attribute on service quality and compile recommendations for service improvement in the distribution network at PT. XYZ of Probolinggo Regency dan City. The analytical method used was the servqual method to identify and determine the condition of service quality with five servqual dimensions and the Importance Performance Analysis (IPA) method to obtain priority service attributes. The results showed that there were 3 service attributes has positive GAP and 23 service attributes had negative GAP values. The mapping used the Importance Performance Analysis quadrant obtained 5 service attributes in quadrant A (Top Priority), 7 service attributes in quadrant B (Maintain Service), 7 service attributes in quadrant C (low priority), and 7 service attributes in quadrant D (Excessive). Recommendations for improvements that can be made based on the attributes in quadrant A (Top Priority).*



*This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.*

---

\* Penulis korespondensi

Email : andrew.ftp@unej.ac.id

DOI 10.21107/agrointek.v18i2.18414

## PENDAHULUAN

Pupuk merupakan salah satu kunci kesuburan tanah yang berisikan satu atau lebih unsur untuk menggantikan unsur yang habis terserap tanaman. Secara umum pupuk berdasarkan asalnya, dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu pupuk organik dan anorganik (Dewanto *et al.* 2017). Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Ekspor Pupuk Urea Non Subsidi pada Pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa pupuk terdiri dari pupuk non subsidi dan pupuk bersubsidi.

Banyaknya perusahaan produsen pupuk subsidi maupun non subsidi di Indonesia menyebabkan persaingan bisnis yang sangat ketat serta semua pelaku bisnis dituntut mampu memberikan inovasi dan membaca, membuat dan memaksimalkan peluang agar dapat tetap bertahan. Perusahaan diwajibkan mampu menganalisis dan memahami perkembangan keinginan serta kebutuhan konsumen yang kerap kali berubah ubah seiring berjalannya waktu mengikuti perkembangan tren yang ada. Informasi keinginan dan kebutuhan dari pelanggan dapat dijadikan pertimbangan penting bagi pelaku bisnis untuk perencanaan strategi pemasaran untuk memenuhi kepuasan pelanggan karena setiap konsumen mengharapkan dirinya mendapatkan produk dan layanan yang terbaik dari perusahaan penyedia barang/jasa.

PT. XYZ merupakan anak perusahaan dari PT. Pupuk Indonesia (Persero), dimana perusahaan ini merupakan salah satu produsen pupuk terbesar di Indonesia bahkan di dunia dan memiliki 3 (tiga) produk utama yaitu Urea, Amoniak, dan NPK. Dalam melakukan pendistribusian pupuk, PT. XYZ memiliki jaringan kios resmi yang tersebar pada area rayonasi distribusi. Pada jaringan pendistribusian PT. XYZ wilayah Kabupaten dan Kota Probolinggo pada tahun 2020 terdapat sebanyak 329 kios, namun sebelumnya pada tahun 2019 terdapat sebanyak 334 kios. Jumlah kios pada tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 5 kios.

Penurunan jumlah kios merupakan salah satu indikasi bahwa adanya masalah yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karena dalam hal ini kios merupakan ujung tombak penjualan pupuk non subsidi dan penyaluran pupuk subsidi kepada

petani. Dari total target penjualan kios di wilayah jaringan distribusi Kabupaten dan Kota Probolinggo, pada pupuk non subsidi jenis urea sebesar 3056 ton masih terjual sebesar 55% dari total target dan pupuk nonsubsidi jenis NPK sebesar 1222 ton masih terjual 58% dari total target.

Ketidakpuasan konsumen merupakan salah satu faktor penyebab perpindahan merek karena konsumen yang tidak puas akan mencari informasi pilihan produk lain dan mungkin akan berhenti membeli produk maupun mempengaruhi orang lain untuk tidak membeli atau dengan kata lain konsumen tidak loyal terhadap produk tersebut (Indrawati and Untarini 2017). Hasil penelitian yang dilakukan di PT. Ramajaya Copier menunjukkan bahwa proses pembelian produk sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen yang datang (Sudrajad and Andayani 2019). Ketidakpuasan konsumen disebabkan oleh banyak faktor, salah satunya ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen.

Pelayanan yang diberikan PT. XYZ akan menimbulkan tanggapan oleh konsumen. Penilaian kualitas pelayanan dapat diketahui dari kepentingan dan kinerja dari atribut kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Winarno and Absor 2018). Oleh karena itu untuk membantu mengetahui prioritas perbaikan agar tetap bertahan dalam persaingan, PT. XYZ juga perlu mengetahui prioritas atribut tiap dimensi dari tingkat kepuasan konsumen sebagai pertimbangan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut *servqual* terhadap kualitas pelayanan dan menyusun perbaikan pelayanan pada jaringan distribusi PT. XYZ wilayah Kabupaten dan Kota Probolinggo.

## METODE

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Desember 2020 hingga Februari 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten dan Kota Probolinggo pada jaringan distribusi pupuk PT. XYZ.

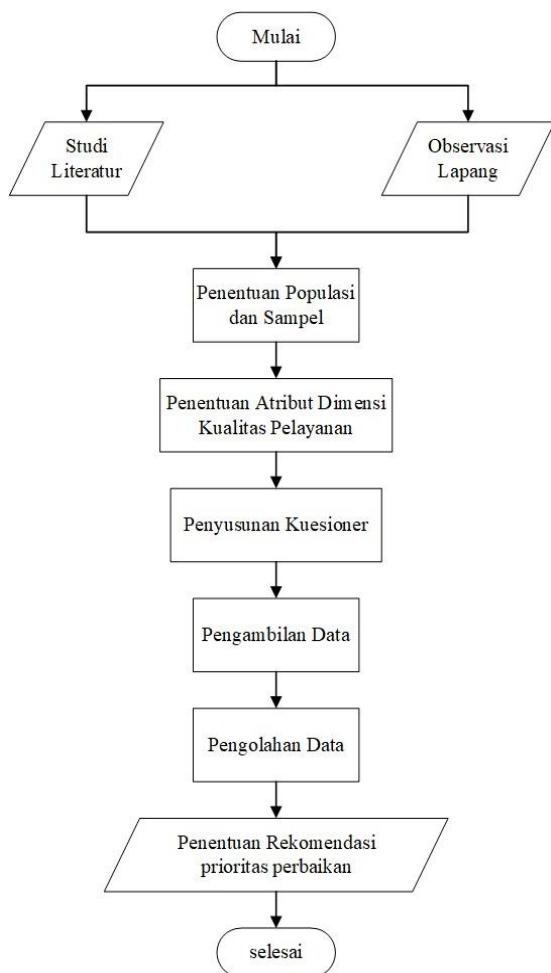
### Alat dan Bahan

Alat yang digunakan yaitu *software* SPSS untuk menganalisis data statistik, *software*

*Microsoft Office* untuk penyusunan hasil penelitian, dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Bahan yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

### Tahapan Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Alur Tahapan Penelitian

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) (Immanuel and Setiawan 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu atribut kuesioner dari setiap pernyataan dalam kuesioner. Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini berfungsi menguji instrumen kinerja dan kepentingan dari

masing-masing dimensi atas atribut pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hasil evaluasi atribut dimensi pelayanan didapatkan sebanyak 26 pertanyaan dari 5 dimensi. Jumlah responden yang digunakan pada pengujian ini adalah sebanyak 30 responden kios (Yusup 2018).

Pengujian ini dilakukan dengan konsep *Pearson Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total. Syarat atribut dinyatakan valid atau sah apabila nilai korelasi  $r$  hitung lebih besar dari rtabel. Kriteria pengujian dijabarkan sebagai berikut:

- Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka atribut pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka atribut pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- Syarat  $r$  tabel menggunakan degree of freedom (df) =  $n-2$  dan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Penentuan nilai  $r$  tabel dengan jumlah responden sebanyak 30 kios, dan tingkat signifikansi 5%, maka berdasarkan tabel  $r$  dengan jumlah df = 28 dan tingkat signifikansi 5% maka nilai  $r$  tabel adalah 0,361. Berikut hasil pengujian validitas tingkat kinerja dan kepentingan pada seluruh atribut pelayanan terdapat pada Tabel 1.

Hasil uji validitas dari 26 atribut pertanyaan pada variabel kinerja dan kepentingan, seluruh atribut pertanyaan dinyatakan valid karena memiliki nilai  $r$  hitung pada variabel kinerja dan kepentingan lebih besar dari pada nilai  $r$  tabel.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari setiap atribut pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan. Kuesioner dinyatakan reliabel/andal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Yusup 2018). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,6$ , maka dinyatakan *reliable*.
- Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$ , maka dinyatakan tidak *reliable*.

Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja dan kepentingan atas seluruh atribut terdapat pada Tabel 2.

Nilai hasil uji reliabilitas pada Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh atribut pertanyaan

dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6.

Tabel 1 Hasil uji validitas tingkat kinerja dan kepentingan

No. Pertanyaan	<i>r</i> <sub>hitung</sub>		<i>r</i> <sub>tabel</sub>	Ket
	Kinerja	Kepentingan		
Pertanyaan 1	0,778	0,847	0,361	Valid
Pertanyaan 2	0,846	0,768	0,361	Valid
Pertanyaan 3	0,520	0,731	0,361	Valid
Pertanyaan 4	0,372	0,708	0,361	Valid
Pertanyaan 5	0,799	0,621	0,361	Valid
Pertanyaan 6	0,795	0,606	0,361	Valid
Pertanyaan 7	0,818	0,836	0,361	Valid
Pertanyaan 8	0,800	0,646	0,361	Valid
Pertanyaan 9	0,781	0,676	0,361	Valid
Pertanyaan 10	0,792	0,633	0,361	Valid
Pertanyaan 11	0,889	0,626	0,361	Valid
Pertanyaan 12	0,778	0,556	0,361	Valid
Pertanyaan 13	0,957	0,686	0,361	Valid
Pertanyaan 14	0,958	0,682	0,361	Valid
Pertanyaan 15	0,711	0,839	0,361	Valid
Pertanyaan 16	0,702	0,658	0,361	Valid
Pertanyaan 17	0,889	0,807	0,361	Valid
Pertanyaan 18	0,870	0,830	0,361	Valid
Pertanyaan 19	0,836	0,617	0,361	Valid
Pertanyaan 20	0,887	0,607	0,361	Valid
Pertanyaan 21	0,760	0,596	0,361	Valid
Pertanyaan 22	0,798	0,517	0,361	Valid
Pertanyaan 23	0,891	0,646	0,361	Valid
Pertanyaan 24	0,880	0,510	0,361	Valid
Pertanyaan 25	0,917	0,730	0,361	Valid
Pertanyaan 26	0,852	0,767	0,361	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 2 Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja dan kepentingan

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>	Ket
Kinerja	0,977	26	Reliabel
Kepentingan	0,951	26	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2022

### Analisis Servqual (GAP)

GAP merupakan perbedaan/selisih nilai antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan. Perhitungan GAP didapat dengan menggunakan nilai hasil tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Pada penelitian ini perhitungan GAP dihitung berdasarkan nilai GAP per atribut

Hasil perhitungan GAP per atribut dari selisih tingkat kinerja dan tingkat kepentingan konsumen menunjukkan sejauh mana pihak PT. XYZ telah memberikan pelayanannya berdasarkan besaran selisih antara nilai tingkat

kinerja dan tingkat kepentingan sesuai dengan keinginan konsumen serta kepuasan konsumen.

Menurut (Djunaidi *et al.* 2006) Nilai GAP positif diperoleh apabila skor kinerja lebih besar dari skor kepentingan, sedangkan apabila skor kepentingan lebih besar daripada skor kinerja akan diperoleh Nilai GAP negatif. Apabila total nilai GAP positif maka konsumen dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, total nilai GAP adalah negatif, maka konsumen kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai GAP yang

semakin kecil. Berikut hasil perhitungan GAP dapat dilihat pada Tabel 3.

Hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan menunjukkan bahwa dari 26 atribut terdapat 3 atribut pelayanan yang memiliki nilai positif yang artinya kinerja atribut sudah memenuhi/melampaui harapan dari konsumen. Atribut pelayanan yang memiliki nilai GAP positif yaitu atribut pelayanan volume pupuk per kemasan sesuai dengan yang tertulis pada kemasan yang termasuk dalam dimensi *tangible*, atribut pelayanan produk PT. XYZ terjamin keaslian dan kualitasnya yang termasuk kedalam dimensi *assurance* dan atribut pelayanan pihak distributor selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan yang termasuk kedalam dimensi *assurance*. Dari ketiga atribut tersebut dinilai sudah memenuhi harapan dari konsumen

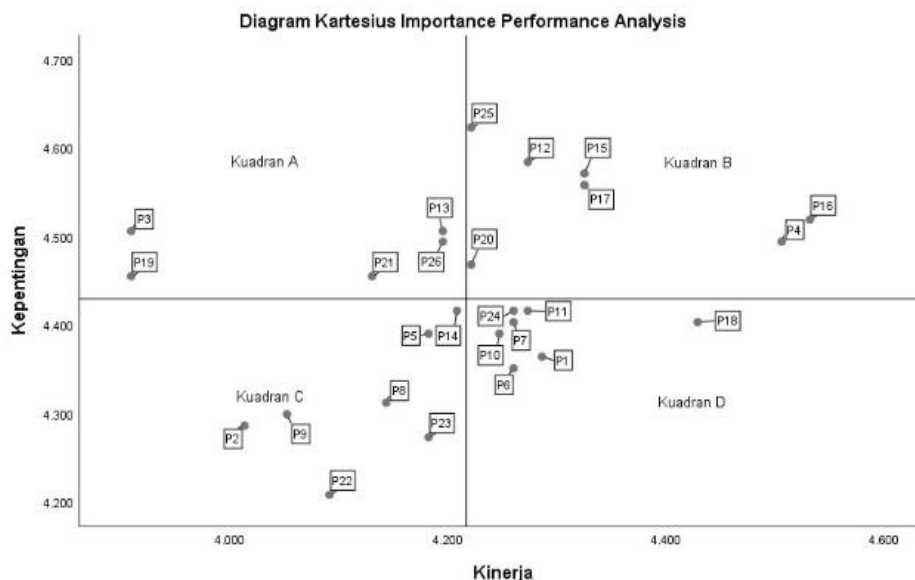
dibuktikan dengan hampir tidak adanya keluhan konsumen terkait atribut pelayanan tersebut dan atribut ini perlu dipertahankan oleh PT. XYZ karena kinerja atribut sudah memenuhi harapan konsumen.

Hasil perhitungan nilai kesenjangan (GAP) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terdapat 23 atribut pelayanan yang memiliki nilai negatif yang artinya atribut belum/tidak bisa memenuhi harapan dari konsumen, sehingga diperlukan adanya perbaikan dari atribut yang masih memiliki nilai negatif tersebut. Dibutuhkan pemrioritasan perbaikan guna mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan maupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen. Menurut (Antoro and Lutfi 2014) bahwa penentuan prioritas perbaikan *servqual* dapat menggunakan pendekatan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Tabel 3 Hasil GAP per atribut tingkat kinerja dan kepentingan

No. Pertanyaan	Nilai		GAP
	Kinerja	Kepentingan	
Pertanyaan 1	4,286	4,364	-0.078
Pertanyaan 2	4,013	4,286	-0.273
Pertanyaan 3	3,909	4,506	-0.597
Pertanyaan 4	4,506	4,494	0.013
Pertanyaan 5	4,182	4,390	-0.208
Pertanyaan 6	4,260	4,351	-0.091
Pertanyaan 7	4,260	4,403	-0.143
Pertanyaan 8	4,143	4,312	-0.169
Pertanyaan 9	4,052	4,299	-0.247
Pertanyaan 10	4,247	4,390	-0.143
Pertanyaan 11	4,273	4,416	-0.143
Pertanyaan 12	4,273	4,584	-0.312
Pertanyaan 13	4,195	4,506	-0.312
Pertanyaan 14	4,208	4,416	-0.208
Pertanyaan 15	4,325	4,571	-0.247
Pertanyaan 16	4,532	4,519	0.013
Pertanyaan 17	4,325	4,558	-0.234
Pertanyaan 18	4,429	4,403	0.026
Pertanyaan 19	3,909	4,455	-0.545
Pertanyaan 20	4,221	4,468	-0.247
Pertanyaan 21	4,130	4,455	-0.325
Pertanyaan 22	4,091	4,208	-0.117
Pertanyaan 23	4,182	4,273	-0.091
Pertanyaan 24	4,260	4,416	-0.156
Pertanyaan 25	4,221	4,623	-0.403
Pertanyaan 26	4,195	4,494	-0.299

Sumber: Data Primer, 2022.



Gambar 2 Diagram kartesius importance performance analysis (IPA)  
(Sumber: Data Primer 2022)

**Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)**

Penilaian menggunakan diagram kartesius IPA memberikan informasi kualitas layanan PT. XYZ pada jaringan distribusi Kabupaten dan Kota Probolinggo dengan lebih detail dan jelas secara grafis agar lebih mudah dipahami. Diagram IPA akan memberi informasi penilaiannya dengan membagi atau mengelompokkan atribut kualitas layanan berdasarkan tingkat perbaikan kinerja menjadi 4 bagian kuadran (Aida *et al.* 2019).

Pemetaan diagram kartesius IPA dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS. Diagram kartesius IPA tingkat kinerja dan kepentingan pelayanan PT. XYZ pada jaringan distribusi Kabupaten dan Kota Probolinggo ditampilkan pada Gambar 2.

Berdasarkan Gambar 2 didapatkan matriks IPA dengan empat bagian kuadran yang dijelaskan sebagai berikut (Aida *et al.* 2019) :

1. Kuadran A

Kuadran A merupakan area yang memuat atribut-atribut pelayanan dengan tingkat pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan serta penanganannya perlu untuk diprioritaskan, dikarenakan keberadaan atribut – atribut ini dinilai sangat penting oleh konsumen namun dalam pelaksanaannya atribut-atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.

Atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini terdapat pada Tabel 4.

Tabel 1 Atribut pelayanan pada kuadran A

No. Pertanyaan	Atribut Pelayanan
3	Kemasan pupuk masih dalam keadaan baik saat diterima oleh kios.
13	Pihak distributor PT. XYZ sigap dalam melayani kios jika terjadi kendala saat pemesanan atau pengiriman.
19	Produk PT. XYZ yang diberikan memiliki kualitas yang konsisten setiap waktu.
21	Distributor memberikan jaminan garansi apabila terjadi kerusakan produk ketika masih terdapat di gudang pupuk distributor.
26	Pihak distributor PT. XYZ memberikan fasilitas penyampaian kritik dan saran yang mudah bagi kios.

2. Kuadran B

Kuadran B merupakan area yang memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen dan juga dianggap telah sesuai atau mencapai keinginan konsumen sehingga tingkat kepuasan terhadap pelayanan relatif lebih

tinggi, sehingga tingkat pelayanan perlu untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan karena sudah bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen hingga merasa puas dan memberi dampak positif terhadap konsumen dan perusahaan. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini terdapat pada Tabel 5.

Tabel 2 Atribut pelayanan pada kuadran B

No. Pertanyaan	Atribut Pelayanan
4	Volume pupuk per kemasan sesuai dengan yang tertulis pada kemasan.
12	Pihak distributor PT. XYZ bertindak cepat untuk membantu kebutuhan/keluhan kios.
15	Distributor selalu memberikan informasi terbaru tepat waktu berkaitan dengan perubahan harga pupuk.
16	Produk PT. XYZ terjamin keaslian dan kualitasnya.
17	Pihak distributor memiliki pengetahuan tentang informasi produk pupuk yang ditawarkan.
20	Harga produk pupuk sesuai dengan kualitas yang diberikan.
25	Pihak distributor PT. XYZ dapat membantu kios saat kebingungan dalam pemesanan produk pupuk.

### 3. Kuadran C

Kuadran C merupakan area yang memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pada penerapannya kinerja pihak perusahaan pun dinilai kurang memuaskan. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini terdapat pada Tabel 6.

Tabel 3 Atribut pelayanan pada kuadran C

No. Pertanyaan	Atribut Pelayanan
2	Distributor memberikan fasilitas tempat duduk yang memadai saat pelayanan diberikan.
5	Perusahaan menyediakan pelayanan informasi melalui telepon.
8	Ketersediaan informasi produk pupuk yang jelas dan mudah dipahami pada saat pemesanan.

9	Semua jenis produk pupuk yang ditawarkan tersedia dan lengkap.
14	Pihak distributor PT. XYZ sigap jika terjadi kesalahan.
22	Pihak distributor memberikan perhatian secara personal kepada kios.
23	Pihak distributor memiliki kesungguhan dalam merespon keluhan dan kebutuhan kios.

### 4. Kuadran D

Kuadran D merupakan area yang memuat atribut-atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan sudah melampaui harapan konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan. Atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran ini terdapat pada Tabel 7.

Tabel 4 Atribut pelayanan pada kuadran D

No. Pertanyaan	Atribut Pelayanan
1	Lokasi kantor distributor PT. XYZ dapat mudah ditemukan, diakses, dan dijangkau oleh kios.
6	Pelayanan transaksi DO ( <i>Delivery Order</i> ) pupuk dilakukan dengan tepat.
7	Pengiriman pesanan pupuk dari distributor kepada kios sesuai dengan yang ditawarkan atau dijanjikan.
10	Sistem/prosedur DO ( <i>Delivery Order</i> ) pupuk diterapkan dengan baik.
11	Waktu tunggu pemesanan pupuk dilayani dengan cepat dan tepat.
18	Pihak distributor selalu bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
24	Pihak distributor memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial terhadap kios.

### Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Rekomendasi perbaikan dilakukan pada atribut yang berada pada kuadran A, menurut (Suyitno and Sudarso 2019) pada kuadran A merupakan diagram yang didalamnya terdapat faktor-faktor yang dianggap sebagai faktor yang

sangat penting oleh konsumen. Namun pada kenyataannya saat ini belum memberikan kepuasan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Rekomendasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan atribut layanan yang memiliki prioritas tinggi adalah sebagai berikut:

1. Kemasan pupuk masih dalam keadaan baik saat diterima oleh kios (P3).

Kondisi kemasan termasuk hal yang dinilai konsumen yang mampu memberikan kepuasan (Norsita *et al.* 2021). Pada pelaksanaannya di wilayah jaringan distribusi Kabupaten dan Kota Probolinggo masih terdapat permasalahan terkait kondisi kemasan. Permasalahan tersebut diantaranya masih sering dijumpai keluhan konsumen terhadap kondisi kemasan saat diterima oleh kios. Keluhan dan rekomendasi perbaikan dari atribut ini dapat dilihat dalam Tabel 8.

Tabel 5 Keluhan dan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan P3

Keluhan	Rekomendasi Perbaikan
Kemasan robek atau kurang baik saat produk diterima.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pengecekan ulang terkait SOP kerja agar terjamin kualitas produk sebelum dilakukan pengiriman.</li> <li>2. Meningkatkan dan memperketat instruksi kerja, pengawasan serta pengontrolan terhadap para pekerja dan armada pengiriman.</li> </ol>
Terdapat rembesan (basah) pada kemasan.	Memberikan jaminan retur produk apabila terdapat kerusakan.
Kualitas mutu kemasan yang kurang bagus dari segi daya tahan.	Melakukan evaluasi terhadap kualitas mutu kemasan sebelumnya (kemasan primer dan sekunder).

2. Pihak distributor PT. XYZ sigap dalam melayani kios jika terjadi kendala saat pemesanan atau pengiriman (P13)

Sikap sigap dalam pelayanan merupakan salah satu upaya guna mewujudkan kepuasan pada konsumen. Sikap sigap termasuk kedalam aspek pelayanan prima dengan harapan pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen. Keluhan dan rekomendasi perbaikan dari atribut ini dapat dilihat dalam Tabel 9.

Tabel 6 Keluhan dan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan P13

Keluhan	Rekomendasi Perbaikan
Keterlambatan pengiriman pupuk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan evaluasi terkait hal apa yang menyebabkan keterlambatan pengiriman pupuk.</li> <li>2. Bersikap siap dan sigap dalam menangani kendala keterlambatan pengiriman pupuk.</li> </ol>
Penanganan kendala yang kurang cepat diatasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan Aplikasi PKT SIAP dengan menambah fitur pengaduan keluhan.</li> <li>2. Menyediakan fasilitas penyampaian kritik dan saran di setiap distributor guna sebagai tambahan bahan evaluasi.</li> </ol>

3. Produk PT. XYZ yang diberikan memiliki kualitas yang konsisten setiap waktu (P19)

Kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memenuhi seluruh fungsinya, hal tersebut mencakup keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri atas sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, maka akan berusaha membuat produk yang berkualitas yang ditampilkan baik dari ciri-ciri luar (*design*) produk maupun inti (*core*) produk itu sendiri. Kualitas produk berkaitan dengan terciptanya kepuasan konsumen, apabila kualitas produk sering mengalami perubahan maka citra produk pada konsumen juga akan berubah.



Keluhan dan rekomendasi perbaikan dari atribut ini dapat dilihat dalam Tabel 10.

Tabel 7 keluhan dan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan P19

Keluhan	Rekomendasi Perbaikan
Perubahan bentuk pupuk yang menggumpal (caking).	Meningkatkan dan memperhatikan penyimpanan pupuk secara baik dan benar di gudang setiap lini.
Kemasan yang robek atau kurang baik saat diterima.	1. Melakukan pengecekan ulang terkait SOP kerja agar terjamin kualitas produk sebelum dilakukan pengiriman. 2. Meningkatkan dan memperketat instruksi kerja, pengawasan serta pengontrolan terhadap para pekerja dan armada pengiriman.

4. Distributor memberikan jaminan garansi apabila terjadi kerusakan produk ketika masih terdapat di gudang pupuk distributor (P21)

Garansi atau jaminan dirancang untuk meringankan kerugian pelanggan. Dalam hal ini bila pelanggan tidak puas dengan suatu produk yang telah dibayarnya maka pelanggan tersebut berhak memperoleh ganti rugi. Garansi atau jaminan ini mutlak dibutuhkan dalam upaya peningkatan kepercayaan dan kepuasan pelanggan serta meraih loyalitas pelanggan. Tetapi pada kenyataannya di wilayah Lumajang, masih ditemui berbagai keluhan mengenai garansi produk PT. XYZ oleh kios. Keluhan dan rekomendasi perbaikan dari atribut ini dapat dilihat dalam Tabel 11.

Tabel 8 Keluhan dan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan P21

Keluhan	Rekomendasi Perbaikan
Garansi terhadap produk pupuk yang rusak kemasan saat tiba di kios	Memberikan garansi dengan jaminan pengembalian atau retur produk yang rusak kemasan saat tiba di kios berdasarkan

Garansi terhadap stok produk pupuk lama yang belum terjual	ketentuan kerusakan akibat pengiriman atau kesalahan dari pihak perusahaan ataupun distributor dengan produk baru yang sama. Memberikan garansi dengan jaminan pengembalian atau retur produk yang belum terjual dengan produk baru yang sama berdasarkan ketentuan produk belum terjual karena mengalami kerusakan dan dalam jangka waktu tertentu yang sudah disepakati.
5. Pihak distributor PT. XYZ memberikan fasilitas penyampaian kritik dan saran yang mudah bagi kios (P26)	

Tabel 9 Keluhan dan rekomendasi perbaikan atribut pelayanan P26

Keluhan	Rekomendasi Perbaikan
Penanganan kendala yang kurang cepat diatasi.	1. Memanfaatkan Aplikasi PKT SIAP dengan menambah fitur pengaduan keluhan. 2. Menyediakan fasilitas penyampaian kritik dan saran di setiap distributor guna sebagai tambahan bahan evaluasi.

Adanya fasilitas penyampaian kritik dan saran oleh konsumen kepada perusahaan merupakan bagian dari bentuk empati perusahaan terhadap konsumen. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan mengetahui kekurangan dan memperbaiki kekurangan tersebut serta dapat memberikan pelayanan dengan maksimal dan sempurna. Upaya perbaikan yang dilakukan untuk memenuhi kekurangan tersebut akan semakin menciptakan pelayanan prima yang diharapkan oleh konsumen. Keluhan dan rekomendasi perbaikan dari atribut ini dapat dilihat dalam Tabel 12.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan antara lain tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan di PT. XYZ wilayah Kabupaten dan Kota Probolinggo terdiri atas variabel kinerja dan kepentingan pelayanan terbagi kedalam 26 atribut layanan dibedakan ke dalam lima dimensi servqual. Perhitungan metode servqual menunjukkan bahwa 23 atribut layanan yang memiliki nilai negatif, dan 3 atribut layanan yang memiliki nilai positif. Pemetaan melalui Importance Performance Analysis menghasilkan atribut kualitas layanan tersebar kedalam empat kuadran. Diperoleh 5 atribut yang termasuk kedalam kuadran A, 7 atribut di kuadran B, 7 atribut di kuadran C, dan 7 atribut dalam kuadran D. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pada kuadran A sebanyak 4 atribut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini merupakan bagian dari tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Teknologi Industri Pertanian (S1) Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Jember dan mencapai gelar Sarjana Teknik serta bagian dari Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) Batch II 2020. Penelitian ini dapat terlaksana dengan lancar dengan dibantu oleh dosen-dosen Fakultas Teknologi Pertanian serta pihak perusahaan terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aida, U. N., Y. Wibowo, and B. H. Purnomo. 2019. Analisis Kualitas Jamur Krispy Berbasis Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Ikm Berkah Cinta Trenggalek). *Agrointek* 13(2):91–99.
- Antoro, T. Y., and A. Lutfi. 2014. Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Pada Organisasi Sektor Publik Menggunakan Metode Servqual Dan Ipa. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 7(2):107–15.
- Dewanto, F. G., J. J. M. R. Londok, R. A. V. Tuturoong, and W. B. Kaunang. 2017. Pengaruh Pemupukan Anorganik Dan Organik Terhadap Produksi Tanaman Jagung Sebagai Sumber Pakan. *Zootec* 32(5):1–8.
- Djunaidi, M., E. Setiawan, and T. Hariyanto. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 4(3):139–146.
- Immanuel, G. A., and R. Setiawan. 2020. Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* 3(2):181–190.
- Indrawati, Y., and N. Untarini. 2017. Pengaruh ketidakpuasan terhadap keputusan perpindahan merek dengan kebutuhan mencari variasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmu Manajemen* 5(1):1–11.
- Norsita, D. I., I. R. Revulaningtyas, and S. Wijanarti. 2021. Pengaruh Kemasan Produk Minuman Coklat Banjaroyo Terhadap Minat Beli. *Agrointek* 15(2):469–476.
- Sudrajad, J. S., and N. R. Andayani. 2019. Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT RAMAJAYA COPIER. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION* 3(1):119–131.
- Suyitno, A., and I. Sudarso. 2019. Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. *Seminar Nasional Inovasi dan Aplikasi Teknologi di Industri 2019*:140.
- Winarno, H., and T. Absor. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik* 1(2):146–160.
- Yusup, F. 2018. Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan* 7(1):17–23.