Logistik
Vol. 19, No. 02, Oktober 2026
P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUTAN BARANG DENGAN MODA KERETA API (STUDI KASUS PADA KALOG EXPRESS KIARACONDONG)

USER PERCEPTION THE QUALITY FREIGHT TRANSPORT SERVICES BY RAIL (CASE STUDY OF KALOG EXPRESS KIARACONDONG)

Neti [a,1*], Anggi Widya Purnama [a,2], Nurlaela Kumala Dewi [a,3]

[a] Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, Jl. Sariasih No.54, Sarijadi, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40151

[1] netipmk34@gmail.com, [2] anggiwp@ulbi.ac.id, [3] nurlaelakumala@ulbi.ac.id

[*]corresponding: netipmk34@gmail.com

Diterima: 18 September 2026, direvisi: 12 Oktober 2026, disetujui: 17 Oktober 2026, diterbitkan: 31 Oktober 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman di KALOG Stasiun Kiaracondong, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan barang KALOG Express Stasiun Kiaracondong. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah pengiriman barang yang diduga berkaitan dengan ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan pada beberapa dimensi kualitas pelayanan serta terdapat atribut pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terarah berdasarkan hasil evaluasi pelanggan. Analisis data dilakukan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan, serta Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai GAP negatif, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *Tangible* memiliki nilai GAP terbesar sebesar -5,48, diikuti *Reliability* sebesar -3,91, *Responsiveness* sebesar -3,57, *Assurance* sebesar -1,40, dan *Empathy* sebesar -0,71. Berdasarkan analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki yaitu A1 (tersedia jaminan keamanan terhadap barang kiriman), R6 (tarif layanan sesuai dengan pelayanan yang diterima), RS2 (karyawan mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik), RS3 (informasi dan pelacakan pengiriman mudah diakses), dan RS4 (karyawan siap membantu pelanggan saat dibutuhkan). Sementara itu, hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 76,3%, yang termasuk dalam kategori puas, namun masih

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

terdapat peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan pelanggan secara lebih optimal.

Kata kunci: SERVQUAL, *Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction perceptions regarding the quality of shipping services at KALOG Kiaracondong Station, identify service attributes requiring priority improvement, and determine the overall level of customer satisfaction. The primary issue addressed is the decline in shipment volume, suspected to stem from a discrepancy between customer expectations and perceptions of service quality. The results reveal gaps between customer perceptions and expectations across several service quality dimensions, alongside specific service attributes requiring priority improvement. These findings indicate that service quality enhancements must be strategically targeted based on customer evaluations. Data analysis employed the Service Quality (SERVQUAL) method to measure the gap between perception and expectation, Importance-Performance Analysis (IPA) to prioritize service attribute improvements, and the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure overall customer satisfaction. The findings show negative GAP values across all SERVQUAL dimensions, indicating that the service provided has not fully met customer expectations. The Tangibles dimension exhibited the largest gap (-5.48), followed by Reliability (-3.91), Responsiveness (-3.57), Assurance (-1.40), and Empathy (-0.71). IPA results identified the following attributes as top priorities for immediate improvement: A1 (availability of security guarantees for shipments), R6 (service rates commensurate with the service received), RS2 (employee capability in handling customer complaints), RS3 (ease of access to shipment information and tracking), and RS4 (employee readiness to assist customers when needed). Meanwhile, the Customer Satisfaction Index (CSI) calculation yielded a score of 76.3%, placing it in the "satisfied" category; however, opportunities remain for the company to further enhance service quality and more optimally meet customer expectations.

Keywords **:** *SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Service Quality, Customer Satisfaction*

Pendahuluan

Perkembangan sektor logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan, perkembangan teknologi informasi, dan pesatnya transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*). Kondisi tersebut menyebabkan perusahaan penyedia jasa logistik dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapannya, sedangkan pelayanan yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

PT Kereta Api Logistik (KALOG) merupakan anak perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang jasa logistik dan distribusi barang. Salah satu unit pelayanannya adalah KALOG Stasiun Kiaracondong yang melayani kebutuhan pengiriman barang masyarakat maupun pelaku usaha. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa, KALOG dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan di tengah persaingan industri logistik yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam praktiknya, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, seperti jaminan keamanan barang kiriman, kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diterima, kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan, kemudahan memperoleh informasi pelacakan pengiriman, serta kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan. Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila kondisi tersebut tidak segera dievaluasi dan diperbaiki, maka dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara konsisten. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat meningkatkan kepuasan serta mempertahankan loyalitas pelanggan. Lupiyoadi (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus mampu memenuhi harapan pelanggan agar tercipta kepuasan.

Pengukuran kualitas pelayanan menjadi langkah penting untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah S*ervice Quality* (SERVQUAL) yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Melalui analisis kesenjangan (*gap analysis*), metode SERVQUAL mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut pelayanan, sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan sehingga perusahaan memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan metode SERVQUAL, IPA, dan CSI dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Danianto (2022) menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan logistik mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian (Tanisri & Istiqomah, 2023) juga menjelaskan bahwa analisis kepuasan pelanggan pada perusahaan logistik dapat memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu, (Nengsi et al., 2024) membuktikan bahwa metode SERVQUAL efektif digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan pelayanan pada layanan pengiriman kargo sehingga perusahaan dapat memfokuskan perbaikan pada atribut yang memiliki nilai kesenjangan terbesar.

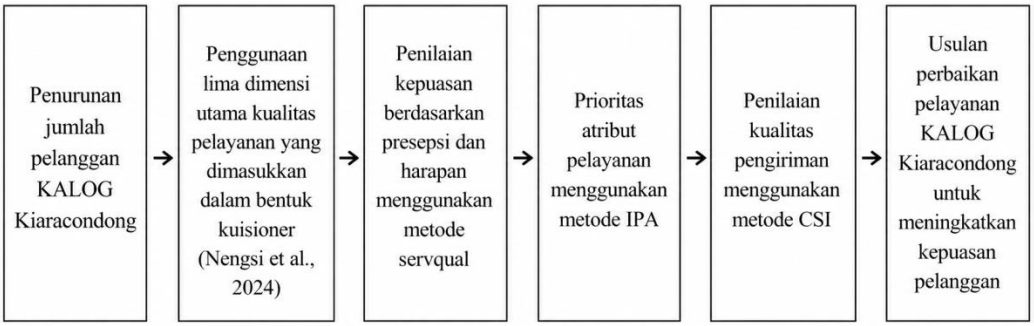
Meskipun berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus menganalisis kualitas pelayanan jasa pengiriman di KALOG Stasiun Kiaracondong dengan mengombinasikan metode SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI) masih terbatas. Padahal, kombinasi ketiga metode tersebut mampu memberikan analisis yang lebih komprehensif, mulai dari mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, hingga mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi kualitas pelayanan di KALOG Stasiun Kiaracondong sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, meskipun penelitian terdahulu telah menerapkan kombinasi metode *Service Quality, Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan jasa angkutan barang berbasis kereta api masih belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada layanan KALOG Express Kiaracondong sebagai salah satu penyedia jasa logistik berbasis kereta api. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek dan konteks penelitian yang spesifik, yaitu evaluasi kualitas pelayanan jasa angkutan barang kereta api menggunakan pendekatan SERVQUAL,

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

IPA, dan CSI secara terintegrasi untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan yang sesuai dengan karakteristik sektor logistik perkeretaapian.

Metode Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan pada KALOG Stasiun Kiaracondong. Penelitian dilaksanakan di KALOG Stasiun Kiaracondong dengan subjek penelitian sebanyak 100 pelanggan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu *tangible, empathy, reliability, responsiveness*, dan *assurance*, yang terdiri atas 29 atribut pelayanan. Data yang diperoleh terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi KALOG Stasiun Kiaracondong guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa pengiriman KALOG Express Kiaracondong yang jumlah keseluruhannya tidak diketahui secara pasti (*unknown population*). Oleh karena itu, penentuan ukuran sampel dihitung berdasarkan pedoman teknis penelitian kuantitatif (Roscoe, 1975) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dan representatif dalam penelitian ilmiah berkisar antara 30

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

hingga 500 responden. Dalam penelitian ini, ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling* (*non-probability sampling*). Teknik ini dipilih karena populasi pengguna jasa bersifat heterogen, sangat dinamis, dan tidak terdata secara pasti dalam bentuk *sampling frame*. Melalui *convenience sampling*, data diperoleh dari pelanggan yang kebetulan dijumpai di area operasional KALOG Express Kiaracondong serta bersedia mengisi kuesioner. Kriteria responden yang ditetapkan adalah pengguna yang pernah atau sedang memanfaatkan jasa pengiriman KALOG Express Kiaracondong, sehingga informasi persepsi dan harapan yang diberikan relevan dengan kondisi riil pelayanan.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 29 atribut penelitian pada tingkat persepsi (kinerja) dan harapan, diperoleh nilai r_{hitung} untuk tingkat persepsi berkisar antara 0,2310 hingga 0,7187, sedangkan untuk tingkat harapan berkisar antara 0,2007 hingga 0,7807. Seluruh nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} (N = 100, = 5%) yaitu sebesar 0,1654, sehingga seluruh atribut dinyatakan valid (dapat dilihat pada Tabel 1).

Tabel 1. Uji Validitas

Nomor	Atribut	Rhitung		Rtabel	Keterangan
		Persepsi	Harapan		
1	T1	0.5030	0.6238	0.1654	Valid
2	T2	0.2310	0.5752	0.1654	Valid
3	T3	0.3887	0.2007	0.1654	Valid
4	T4	0.5906	0.6633	0.1654	Valid
5	T5	0.4669	0.6790	0.1654	Valid
6	T6	0.3565	0.7644	0.1654	Valid
7	T7	0.4519	0.6622	0.1654	Valid
8	T8	0.5316	0.7563	0.1654	Valid
9	E1	0.6864	0.7807	0.1654	Valid
10	E2	0.7187	0.7478	0.1654	Valid
11	E3	0.4982	0.7089	0.1654	Valid
12	E4	0.5387	0.6249	0.1654	Valid

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Nomor	Atribut	Rhitung		Rtabel	Keterangan
		Persepsi	Harapan		
13	E5	0.5387	0.7563	0.1654	Valid
14	R1	0.6863	0.7798	0.1654	Valid
15	R2	0.5040	0.7103	0.1654	Valid
16	R3	0.2887	0.6035	0.1654	Valid
17	R4	0.2661	0.6583	0.1654	Valid
18	R5	0.3986	0.6296	0.1654	Valid
19	R6	0.2926	0.3210	0.1654	Valid
20	R7	0.7187	0.7798	0.1654	Valid
21	RS1	0.4358	0.4185	0.1654	Valid
22	RS2	0.4966	0.2661	0.1654	Valid
23	RS3	0.4719	0.2677	0.1654	Valid
24	RS4	0.5207	0.1693	0.1654	Valid
25	RS5	0.7187	0.2677	1.1654	Valid
26	A1	0.4519	0.7366	0.1654	Valid
27	A2	0.5316	0.7558	0.1654	Valid
28	A3	0.6864	0.7632	0.1654	Valid
29	A4	0.7187	0.7341	0.1654	Valid

Sumber: Penulis, 2026

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen kuesioner. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Persepsi sebesar 0,89092 dan variabel Harapan sebesar 0,94094. Kedua nilai *Cronbach's Alpha* tersebut jauh melebihi batas minimum standar reliabilitas yaitu 0,60. Dengan demikian, instrumen kuesioner ini dinyatakan sangat reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam analisis SERVQUAL, IPA, dan CSI.

Pengumpulan data penelitian ini melibatkan 100 responden pengguna KALOG Express Kiaracondong. Gambaran umum mengenai profil dan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, dan jenis pekerjaan disajikan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	72	72%
	Perempuan	28	28%
Usia	15 – 20 Tahun	12	12%
	21 – 30 Tahun	47	47%
	31 – 40 Tahun	10	10%
	41 – 50 Tahun	23	23%
	> 50 Tahun	8	8%
Pekerjaan	Wiraswasta	88	88%
	PNS / BUMN / TNI / POLRI	4	4%
	Pekerja Swasta	3	3%
	Mahasiswa	3	3%
	Lainnya	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan data pada , mayoritas responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 72 orang (72%), sedangkan perempuan sebanyak 28 orang (28%). Dilihat dari tingkat usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 21–30 tahun yaitu sebesar 47 orang (47%), disusul rentang usia 41–50 tahun sebesar 23 orang (23%), usia 15–20 tahun sebesar 12 orang (12%), usia 31–40 tahun sebesar 10 orang (10%), dan usia di atas 50 tahun sebesar 8 orang (8%).

Berdasarkan latar belakang pekerjaan, responden sangat didominasi oleh kelompok wiraswasta yaitu sebanyak 88 orang (88%), diikuti oleh PNS/BUMN/TNI/POLRI sebanyak 4 orang (4%), pekerja swasta sebanyak 3 orang (3%), mahasiswa sebanyak 3 orang (3%), dan profil pekerjaan lainnya sebanyak 2 orang (2%). Tingginya proporsi responden dari kalangan wiraswasta ini relevan dengan karakteristik layanan ekspedisi KALOG Express yang banyak dimanfaatkan untuk pengiriman barang niaga dan kebutuhan logistik usaha.

Hasil dan Pembahasan

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai GAP negatif, yang mengindikasikan bahwa pelayanan KALOG Stasiun Kiaracondong belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *Tangible* memiliki nilai GAP terbesar sebesar -5,48, menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik dan sarana pelayanan masih menjadi perhatian utama pelanggan. Sementara itu, dimensi *Empathy* memiliki nilai GAP terkecil sebesar -0,71, yang menunjukkan bahwa pelanggan menilai perhatian dan kepedulian karyawan sudah relatif mendekati harapan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas fasilitas fisik tanpa mengabaikan perbaikan pada dimensi pelayanan lainnya agar kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat meningkat. Dilihat Pada Gambar 2. berikut:

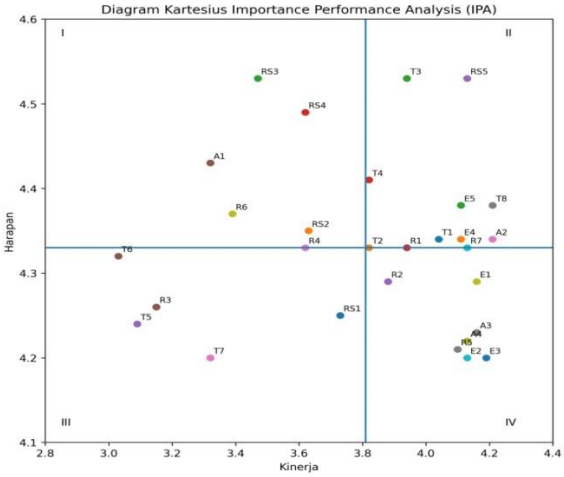
Dimensi	GAP
Tangible	-5,48
Empathy	-0,71
Reliability	-3,91
Responsiveness	-3,57
Assurance	-1,40

Gambar 2. GAP Antara Dimensi

Sumber: Penulis, 2026

Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL diketahui bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lanjutan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (persepsi) pelanggan. Setelah mengolah data, maka didapatkan diagram kartersius kuadran sebagai berikut:

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/



Gambar 3. Diagram Kartesius

Sumber: Penulis, 2026

Hasil pemetaan *Importance-Performance Analysis* (IPA) membagi 29 atribut pelayanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat harapan dan kinerjanya. Kuadran I (Prioritas Utama) memuat atribut dengan harapan tinggi namun kinerjanya masih di bawah rata-rata, meliputi jaminan keamanan barang (A1), kesesuaian tarif (R6), penanganan keluhan (RS2), kemudahan pelacakan pengiriman (RS3), dan kesiapan karyawan membantu (RS4). Atribut pada Kuadran I menjadi area kritis yang memerlukan alokasi sumber daya prioritas untuk segera diperbaiki guna menekan kesenjangan (*gap*) pelayanan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) terdiri dari atribut berharapan tinggi yang kinerjanya telah memenuhi ekspektasi pelanggan, yaitu kerapian karyawan (T1), kecukupan area parkir (T3), kenyamanan fasilitas (T4), ketersediaan media kritik/saran (T8), kesabaran karyawan (E4), kepedulian karyawan (E5), ketepatan waktu pengiriman (R1), keutuhan kondisi barang (R7), kedisiplinan karyawan (RS5), dan ketersediaan kompensasi (A2). Kualitas pelayanan pada area ini perlu dipertahankan secara konsisten melalui pengawasan berkala.

Sementara itu, Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup atribut dengan tingkat harapan dan kinerja yang sama-sama rendah, meliputi kebersihan lingkungan (T5), kenyamanan ruang pelayanan (T6), pemanfaatan teknologi (T7), ketelitian penanganan barang (R3), dan ketepatan waktu pelayanan (RS1). Atribut ini tidak membutuhkan tindakan korektif mendesak, namun tetap memerlukan pemantauan agar kualitasnya tidak memburuk.

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Adapun Kuadran IV (Berlebihan) diisi oleh atribut berkinerja tinggi meski tingkat harapan pelanggannya relatif rendah, yaitu kemudahan lokasi (T2), keramahan karyawan (E1), kejelasan penjelasan (E2), keadilan pelayanan (E3), ketelitian proses (R2), kerapian pengemasan (R4), tanggung jawab karyawan (R5), citra perusahaan (A3), dan kepedulian perusahaan (A4). Perusahaan disarankan mengalokasikan ulang sebagian sumber daya dari Kuadran IV ke Kuadran I agar peningkatan kualitas pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien.

Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 76,3% menunjukkan bahwa pelanggan berada pada kategori puas terhadap pelayanan KALOG Stasiun Kiaracondong. Meskipun demikian, nilai tersebut belum mencapai kategori sangat puas sehingga masih terdapat peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada atribut yang menjadi prioritas berdasarkan hasil analisis IPA. Dan untuk memperkuat argumen tersebut, dapat dilihat pada perhitungan berikut:

Weight Factor (WF) menunjukkan besarnya bobot kepentingan setiap atribut dibandingkan dengan total seluruh nilai harapan.

Rumus:

$$\text{WF} = \frac{MIS_i}{\sum MIS} \text{ x } 100\%$$

Keterangan:

- MISi = Nilai MIS atribut ke-i
- ΣMIS = Total seluruh nilai MIS

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh:

$$\sum MIS = 125{,}63$$

Contoh perhitungan atribut T1:

$$\text{WF} = \frac{4{,}34}{125{,}63} \text{ x } 100\%$$

$$= 3{,}45\%$$

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Nilai *Weight Factor* atribut T1 sebesar 3,45%.

1. Menghitung *Weight Score* (WS)

Weight Score merupakan hasil perkalian antara *Weight Factor* dengan *Mean Satisfaction Score.*

Rumus:

$$WS = WF \; x \; MSS$$

Karena WF masih berbentuk persen, terlebih dahulu diubah menjadi desimal.

Contoh atribut T1:

$$WS = 0{,}0345 \text{ x } 4{,}04$$
$$WS = 0{,}140$$

Sehingga diperoleh nilai Weight Score atribut T1 sebesar 0,140.

Langkah yang sama dilakukan terhadap seluruh atribut hingga diperoleh total *Weight Score* sebesar:

$$\sum WS = 3{,}813$$

2. Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai *Customer Satisfaction Index* dihitung menggunakan rumus:

$$\text{CSI} = \frac{\sum WS}{HS} \text{ x } 100\%$$

Keterangan:

- ΣWS = Total *Weight Score*
- HS = Skala maksimum penilaian (Likert = 5)

Substitusi nilai:

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

$$CSI = \frac{3{,}813}{5} \times 100\% = 76{,}3\%$$

Setelah melakukan perhitungan untuk mencari nilai CSI, kemudian hasilnya diinterpretasikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Interpretasi CSI

Atribut	(MSS)	(MIS)	WF	WS
T1	4.04	4.34	3.45%	0.140
T2	3.82	4.33	3.45%	0.132
T3	3.94	4.53	3.61%	0.142
T4	3.82	4.41	3.51%	0.134
T5	3.09	4.24	3.37%	0.104
T6	3.03	4.32	3.44%	0.104
T7	3.32	4.2	3.34%	0.111
T8	4.21	4.38	3.49%	0.147
E1	4.16	4.29	3.41%	0.142
E2	4.13	4.2	3.34%	0.138
E3	4.19	4.2	3.34%	0.140
E4	4.11	4.34	3.45%	0.142
E5	4.11	4.38	3.49%	0.143
R1	3.94	4.33	3.45%	0.136
R2	3.88	4.29	3.41%	0.132
R3	3.15	4.26	3.39%	0.107
R4	3.62	4.33	3.45%	0.125
R5	4.1	4.21	3.35%	0.137
R6	3.39	4.37	3.48%	0.118
R7	4.13	4.33	3.45%	0.142
RS1	3.73	4.25	3.38%	0.126
RS2	3.63	4.35	3.46%	0.126
RS3	3.47	4.53	3.61%	0.125
RS4	3.62	4.49	3.57%	0.129
RS5	4.13	4.53	3.61%	0.149

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Atribut	(MSS)	(MIS)	WF	WS
A1	3.32	4.43	3.53%	0.117
A2	4.21	4.34	3.45%	0.145
A3	4.16	4.23	3.37%	0.140
A4	4.13	4.22	3.36%	0.139
TOTAL		125.63		3.813
	CSI			76.3%

Sumber: Penulis, 2026

Secara keseluruhan, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai sebesar 76,3%, yang berada pada rentang 66% - 80,99% dengan kriteria Puas (*Satisfied*). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat pelayanan KALOG Express Kiaracondong secara umum sudah mampu memenuhi ekspektasi mayoritas pelanggan. Namun demikian, adanya 5 atribut kritis yang tertahan di Kuadran I IPA menunjukkan bahwa potensi penurunan kepuasan tetap ada jika area perbaikan utama tersebut tidak segera ditangani.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi Danianto (2022) yang menemukan bahwa meskipun indeks kepuasan pelanggan secara umum berada pada kategori baik, ketimpangan (*gap*) pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) tetap menjadi determinan utama yang menurunkan persepsi kualitas. Hal ini juga menguatkan argumen Tanisri & Istiqomah (2023) bahwa pelanggan jasa logistik di area pusat moda transportasi (seperti stasiun) sangat sensitif terhadap kepastian informasi pelacakan dan ketepatan waktu. Sebaliknya, hasil penelitian ini menunjukkan sedikit perbedaan dengan temuan Nengsi et al. (2024) yang menempatkan bukti fisik (*tangibles*) sebagai masalah utama; pada KALOG Express Kiaracondong, elemen fasilitas fisik justru telah masuk ke Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Perbedaan ini dipengaruhi oleh karakteristik responden KALOG Kiaracondong yang mayoritas merupakan pelaku wiraswasta (88%), di mana kebutuhan utama mereka lebih berfokus pada kelancaran rantai pasok dan penanganan keluhan dibanding sekadar estetika fasilitas fisik.

Simpulan

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pengiriman di KALOG Stasiun Kiaracondong belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai kesenjangan (*gap*) negatif pada seluruh dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki meliputi jaminan keamanan terhadap barang kiriman (A1), kesesuaian tarif dengan pelayanan yang diterima (R6), kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan (RS2), kemudahan akses informasi dan pelacakan pengiriman (RS3), serta kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan (RS4). Sementara itu, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,3% menunjukkan bahwa pelanggan berada pada kategori Puas, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut-atribut prioritas agar tingkat kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi metode SERVQUAL, IPA, dan CSI mampu memberikan evaluasi yang komprehensif dalam mengukur kualitas pelayanan sekaligus menentukan prioritas perbaikan bagi KALOG Stasiun Kiaracondong.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah pengumpulan data yang hanya berfokus pada Stasiun KALOG Kiaracondong dengan jumlah sampel 100 responden melalui teknik *convenience sampling*. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian untuk seluruh unit bisnis KALOG secara nasional perlu dilakukan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas sampel lintas cabang serta menggabungkan pendekatan kuantitatif dengan kualitatif (*mixed methods*) untuk menggali ekspektasi pelanggan secara lebih mendalam

Daftar Pustaka

Danianto, F. (2022). *Peningkatan Kualitas Layanan (Service Quality) Pada Layanan Kurir Menggunakan Metode Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), dan Service Blueprint (Studi Kasus JNE Cabang Rembang).* 167–186.

Kotler, P., & Keller, K. (2022). *Marketing Management (16th ed).* Karnataka: Pearson India Education.

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa (4th ed).* Salemba Empat.

Nengsi, K. W., Budiman, R., & Djanggu, N. H. (2024). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Kota Singkawang Menggunakan Metode Service*

P-ISSN: 2085-5141
E-ISSN: 2745-9624
http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/logistik/

Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, *5*(1), 76–87.

Tanisri, R. H. A., & Istiqomah. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji*. Jurnal Teknik Industri ITN Malang, 39–44.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Andi.