ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI PUPUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO

Kusno Hadidjija[1)], Lukmandono[2)], Rony Prabowo[3)]

[1,2,3)] Program Studi Magister Teknik Industri ITATS
Jl. Arif Rahman Hakim No 100, Surabaya
Email: kusnohadidjija12@gmail.com

Abstrak. *Adanya angka keluhan customer terhadap layanan pada pendistribusian Pupuk Cair merk Bagitani menuntut PT. Cheil Jedang Indonesia untuk mengevaluasi tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan antara layanan yang dterima oleh pelanggan dan harapan pelanggan, mengetahui apakah ada kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan dan menganalisa penyebab terjadinya kesenjangan tersebut, serta menentukan variabel-variabel yang diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan Metode Servqual menggunakan lima dimensi kualitas jasa yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Dari perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh pelayanan pupuk cair 72% (dari pabrik Pasuruan) dan 77% (dari pabrik Jombang). Berdasarkan hasil pengintegrasian Metode Servqual dan Model Kano diketahui ada perbedaan antara pelayanan Pasuruan dan Jombang terhadap kriteria yang harus diprioritaskan terlebih dahulu. Kriteria yang termasuk dalam kategori must-be yang memiliki nilai servqual negatif terbesar, dalam penelitian ini terdapat pada variabel bau dan ketersediaan pupuk yang bersal dari pabrik Pasuruan, dan keberlanjutan persediaan barang dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan yang berasal dari pabrik Jombang .*

Kata kunci : *Pupuk Cair Bagitani, Kualitas pelayanan, Metode Servqual, Model Kano.*

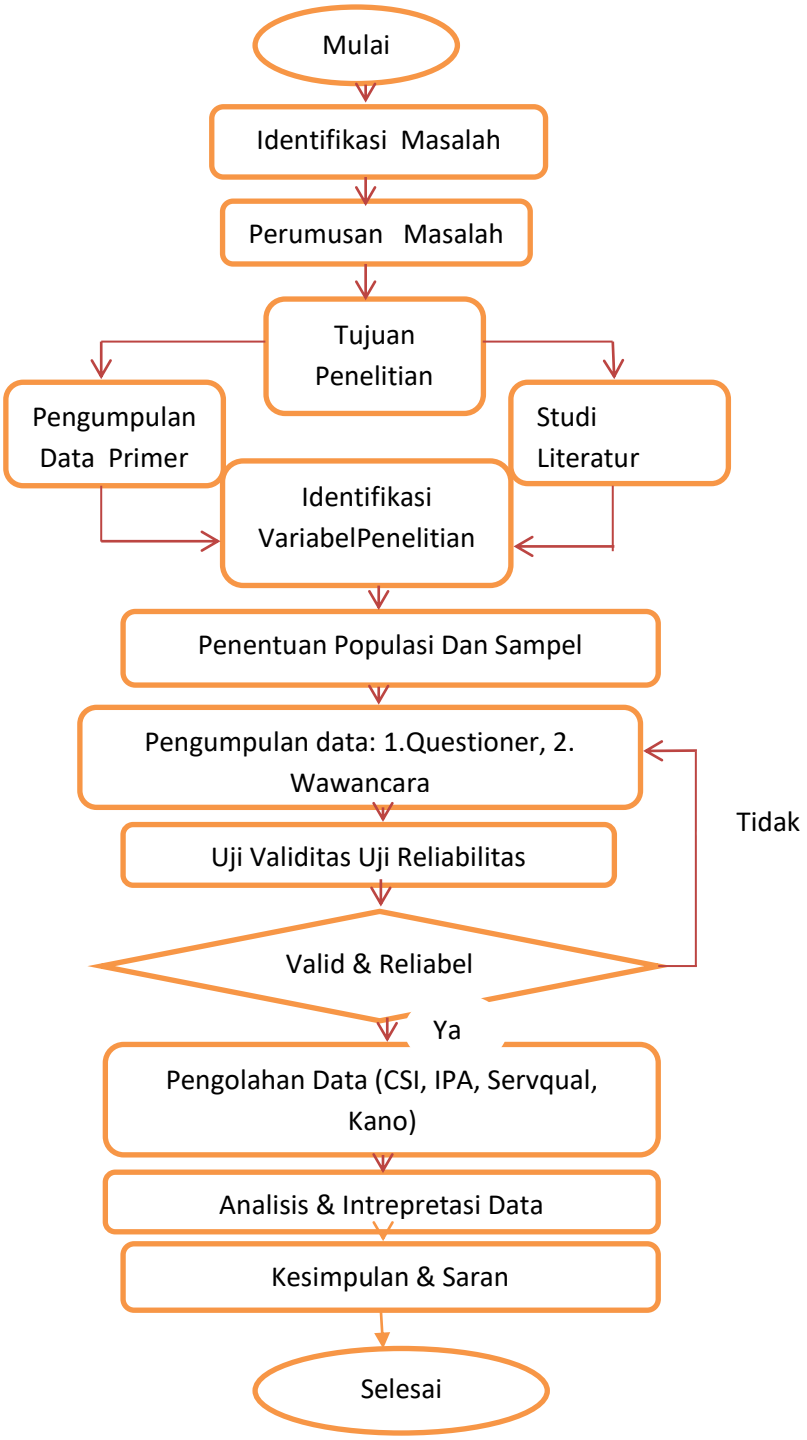
1. Pendahuluan

PT. Cheil Jedang Indonesia adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang bioprocess. Produk sampingnya adalah pupuk, diantaranya adalah pupuk cair dengan merk Bagitani. Masih adanya angka keluhan pelanggan terhadap layanan PT. Cheil Jedang Indonesia menuntut PT. Cheil Jedang Indonesia untuk kembali melihat seperti apa tingkat pelayanan yang sudah diberikan kepada pelanggan dan juga perlu mengetahui posisinya dimata pelanggan dalam hal kualitas layanan dan kepuasan konsumen atas layanan yang telah mereka berikan.

Hal tersebut dilakukan guna membangun citra yang baik di mata masyarakat, karena jika tidak dilakukan peningkatan kinerja dalam hal kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan terus menurun dan jumlah keluhan pelanggan atas kinerja PT. Cheil Jedang Inonesia dalam hal kualitas pelayananpun akan terus meningkat, mengingat bukan satu satunya produsen pupuk cair hasil samping proses asam amino (Haspramin).

Disamping itu dengan itu pupuk cair Bagitani adalah pupuk alternative, utamanya sebagai pensuplai unsure Nitrogen dan bahan organik dan mikro nutrien. Pupuk organik memiliki fungsi kimia yang penting seperti penyediaan hara makro .Hal tersebut sedikit banyak membuat PT. Cheil Jedang Indonesia harus kembali melihat pelayanan yang sudah diberikan. Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik di mata pelanggan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi setiap perusahaan pelayanan.
Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu : (1) Tingkat pelayanan yang diberikan, dan (2) kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

ISSN 2085-4218
ITN Malang, 3 Pebruari 2018



Gambar 1. Metode Penelitian

Pengertian kualitas jasa menurut Wyckof dalam Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2005), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Menurut Parasuraman, dkk ada lima dimensi dalam kualitas jasa, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik) yaitu, tampilan fisik perusahaan yang dapat dilihat secara langsung oleh pihak luar dan berpengaruh terhadap minat untuk mendatangi perusahaan tersebut, *Reliability* (keandalan) yaitu, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berkaitan dengan *core business* perusahaan, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan perusahaan melalui para pegawainya untuk membantu, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen, *Assurance* (jaminan) yaitu jaminan perusahaan yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan. Bentuknya berupa jaminan pengetahuan, kesopanan, kejujuran dan keamanan, *Emphaty* (Empati) yaitu perusahaan melalui pegawainya menunjukkan rasa empati kepada konsumen dengan memberikan perhatian yang tulus dan memahami konsumennya (Parasuraman, dkk, 1988).

Model Kano dikembangkan oleh Prof. Noriaki Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Di dalam modelnya, Kano membedakan tiga tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kategori *Must-be requirements* (atribut dasar) jika ketegori ini tidak dipenuhi, maka konsumen akan secara ekstrim tidak puas. Di sisi lain, karena konsumen menganggap kategori ini sudah semestinya, maka pemenuhan kategori ini tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen, kategori *One-dimensional requirements* (atribut yang diharapkan), pada ketegori ini kepuasan konsumen proporsial dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan konsumen, *Attractive requirements* (atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan) pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi, tetapi jika tidak di tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan (Tan dan Pawitra, 2001).

Kebutuhan konsumen berdasarkan keempat tipe (*one* proporsial dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan konsumen, *Attractive requirements* (atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan) pemenuhan kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi, tetapi jika tidak dipenuhi tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan (Tan dan Pawitra, 2001).

2. Pembahasan

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus menurut Arikunto (2006:123), sebagai berikut :

$$n = \left(\frac{Z}{e}\right)^2 (P)\left(1 - \frac{1}{P}\right) \quad \text{.....(1)}$$

Keterangan:
n = ukuran sampel
P = jumlah populasi
e = *sampling eror* (10%)
Z = standar untuk kesalahan yang dipilih

Jumlah populasi dari evaluasi kepuasan pelanggan ini diambilkan dari jumlah dealer yang aktif di masing-masing wilayah pemasaran dengan jumlah total 69 dealer aktif dan memiliki pasar yang relative besar, maka harga P = 69, menggunakan *confidence level* 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 10%, maka banyaknya sampel adalah: 59 orang dealer aktif, yang terbagi menjadi 2 yaitu Pasuruan sejumlah 28 orang dealer aktif dan Jombang sebanyak 31 dealer aktif sebagai sampel dari evaluasi kepuasan pelanggan.
Data yang diperoleh dievaluasi dan dianalisa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA*) dan *Service Quality*

2.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI dibutuhkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mem[erhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survey kepuasan pelanggan.
CSI diperoleh (T/5Y) x 100%. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus :

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \quad \ldots\ldots(2)$$

Nilai maksimum dari *CSI* adalah 100%.
Nilai *CSI* 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik.
Nilai *CSI* 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan

Adapun hasil pengolahan data diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan PT Cheil Jedang Indonesia menghasilkan Customer Satisfaction Index : 72%.
Hal ini menunjukkan bahwa delaer pupuk Cair Bagitani cukup puas atas pelayanan yang diberikan PT Cheil Jedang Indonesia Pasuruan.

Dari perhitungan diperoleh nilai Customer Satisfaction Index pelayanan dari PT Cheil Jedang Jombang sebesar 77%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan dari pabrik Jombang cukup baik, namun perlu ditingkatkan.

2.2 ***Importance Performance Anlaysis (IPA)***

Hasil pengujian dengan menggunakan *IPA (Importance Performance Analysis)*, ini disajikan dalam bentuk table dan diagram *IPA*. Table yang digunakan adalah table rata-rata item, yakni sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel rata-rata tingkat harapan dan kinerja CJI Pasuruan

Atribut	Harapan (I)	Kinerja (P)
Kualitas Pupuk		
Kecepatan reaksi pada tanaman	4.82	4.07
Kualitas setelah di stock	4.68	3.39
Bau	4.18	2.32
Efek terhadapproduktivitas tanaman	4.64	4.07
Daya tahan dan kualitas dalam pond	4.68	3.43
Harga		
Penentuan Harga	4.04	3.21
Tingkat kompetisi harga	4.07	3.00
Kualitas layanan		
Keandalan dalam melayani		
Pelayanan petugas DO	3.96	3.79
Kesiapan salesman dalam membimbing dealer	4.04	4.25
Pelayanan petugas external pond	3.93	3.61
Customer service	3.96	3.82
Pengetahuan dan ketrampilan petugas (karyawan Fertilizer) dalam bekerja	4.07	3.86
Layanan konsulktasi bagi dealer	3.89	3.75
Pemberian rekening koran dan kesesuaiannya	4.25	3.68
Sikap tanggap dan peduli		
Kecepatan dalam menanggapi keluhan dan komplain dari dealer	4.04	3.57
Kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dealer	3.93	3.64
Komunikasi antar petugas (Adm, Marketing, Salesman dan CS)	3.96	3.93
Dealer mendapat informasi yang jelas terhadap program program perusahaan,dll	4.21	4.00
Jaminan kepastian		
Volume pupuk sampai di tempat tujuan	4.14	3.75
Ketepatan waktu dalam pengiriman	4.21	3.54
Kesesuaian dengan standing order	4.07	3.68
Kualitas produk setelah ditempat tujuan	4.21	3.82
Jaminan ketersediaan pupuk	4.36	2.96
Memahami kebutuhan dealer		

Atribut	Harapan (I)	Kinerja (P)
Perhatian terhadap keluhan dealer	4.04	3.36
Pelayanan terhadap dealer	4.00	3.68
Keadaan fisik atau wujud		
Tempat tunggu sopir di pabrik	3.79	3.61
Kebersihan areal pabrik (Fertilizer)	4.00	3.93
Kebersihan lingkungan external pond	4.21	3.50
Ruang tunggu sopir di external pond	4.18	3.39
Kelengkapan dan kesiapan peralatan	4.04	3.54
Distribusi		
Kelancaran pengiriman	4.21	3.64
Kelengkapan surat jalan	4.07	4.18

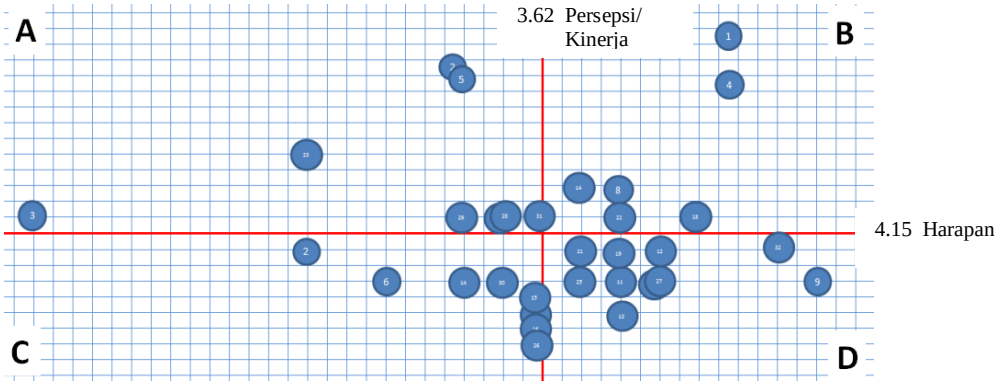
Sumber : Hasil pengolahan data.

Tabel 2. Tabel rata-rata tingkat harapan dan kinerja CJI Jombang

Atribut	Harapan (I)	Kinerja (P)
Kualitas Pupuk		
Kecepatan reaksi pada tanaman	4.77	4.06
Kualitas setelah di stock	4.55	4.03
Bau	4.29	3.97
Efek terhadapproduktivitas tanaman	4.55	3.97
Daya tahan dan kualitas dalam pond	4.20	3.94
Harga		
Penentuan Harga	4.00	3.55
Tingkat kompetisi harga	4.06	3.61
Kualitas layanan		
Keandalan dalam melayani		
Pelayanan petugas DO	4.16	3.52
Kesiapan salesman dalam membimbing dealer	4.10	3.97
Pelayanan petugas external pond	4.16	3.74
Customer service	4.23	3.77
Pengetahuan dan ketrampilan petugas (karyawan Fertilizer) dalam bekerja	4.13	3.77
Layanan konsulktasi bagi dealer	4.35	3.74
Pemberian rekening koran dan kesesuaiannya	4.45	4.00
Sikap tanggap dan peduli		
Kecepatan dalam menanggapi keluhan dan komplain dari dealer	4.15	3.84
Kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dealer	4.16	3.87
Komunikasi antar petugas (Adm, Marketing, Salesman dan CS)	4.19	3.90
Dealer mendapat informasi yang jelas terhadap program program perusahaan,dll	4.19	4.06
Jaminan kepastian		
Volume pupuk sampai di tempat tujuan	4.39	3.84
Ketepatan waktu dalam pengiriman	4.26	3.68
Kesesuaian dengan standing order	4.23	3.87
Kualitas produk setelah ditempat tujuan	4.29	3.87
Jaminan ketersediaan pupuk	4.45	3.65
Memahami kebutuhan dealer		
Perhatian terhadap keluhan dealer	4.35	3.58
Pelayanan terhadap dealer	4.26	3.74
Keadaan fisik atau wujud		
Tempat tunggu sopir di pabrik	4.19	3.74
Kebersihan areal pabrik (Fertilizer)	4.26	3.87
Kebersihan lingkungan external pond	4.00	3.90
Ruang tunggu sopir di external pond	4.13	3.87
Kelengkapan dan kesiapan peralatan	4.39	3.90
Distribusi		
Kelancaran pengiriman	4.26	3.77
Kelengkapan surat jalan	4.32	4.13

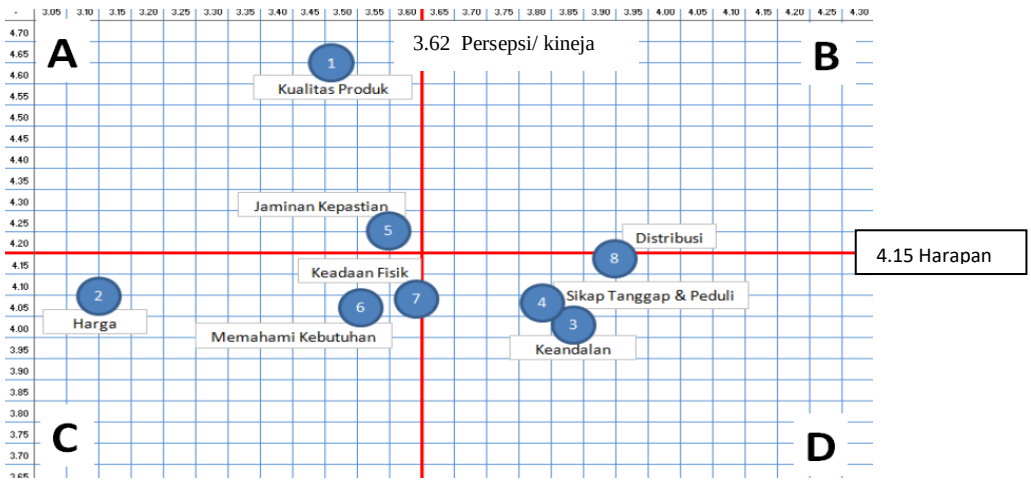
Sumber : Hasil pengolahan data

Dari data diatas, dimasukkan ke table *Important Performance Analysis (IPA)* :



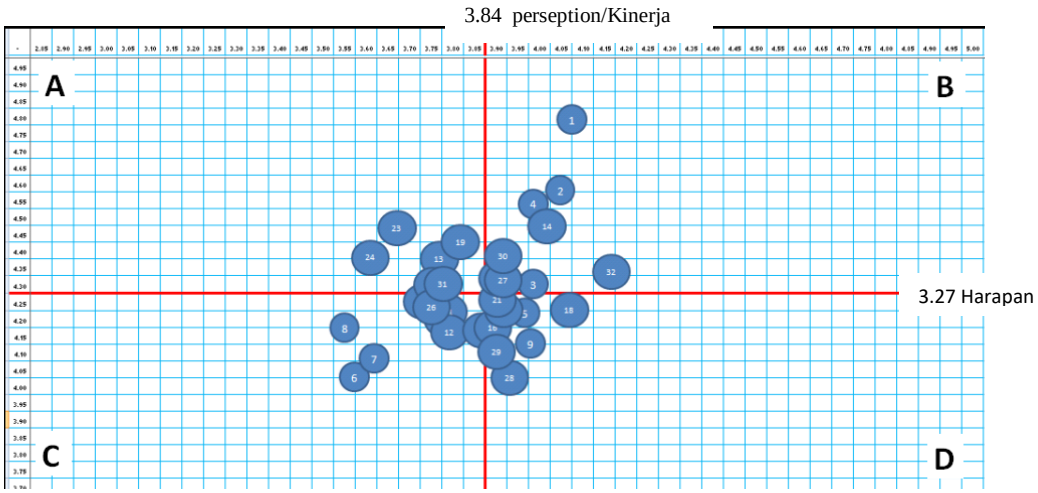
Gambar 2. Diagram *Importance Performance Analysis* CJI Pasuruan

Gambar 2. di atas menunjukkan :
1. Delapan item (*Kualitas setelah di stock, Bau, Daya tahan dan kualitas ketika disimpan dalam pond, ketepatan waktu dalam pengiriman, Jaminan ketersediaan pupuk, Kebersihan lingkungan external pond, Ruang tunggu sopir di external pond, Kelancaran pengiriman*) masuk Kuadran A, Prioritas utama yang artinya pelayanannya belum memuaskan;
2. Enam item (*Kecepatan Reaksi pada tanaman, Kualitas produk setelah ditempat tujuan, Efek terhadap produktifitas tanaman, Pelayanan petugas DO, Pemberian rekening Koran dan kesesuaiannya, Dealer mendapat informasi yang jelas terhadap program-program perusahaan dll*) masuk Kuadran B, pertahankan pelayanan atau prestasi yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut;
3. Delapan item (*Tingkat kompetisi harga, Penentuan harga, Perhatian terhadap keluhan delaer, Kelengkapan dan kesiapan pelaratan, Kecepatan dalam menanggapi keluhan dan complain dari dealer, Kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dealer, Tempat tunggu sopir di pabrik, Pelayanan petugas external pond*) masuk Kuadran C prioritas rendah yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut;
4. Sepuluh item (*Kesiapan salesman dalam membimbing dealer, Customer service, Pengetahuan dan keterampilan petugas, Layanan konsultasi bagi dealer, Komunikasi antara petugas dengan dealer, Volume pupuk sampai di tempat tujuan, kesesuaian dengan standing order, Pelayanan terhadap dealer, Kebersihan areal pabrik, Kelengakapan surat jalan*) masuk ke dalam Kuadran D pelayanan berlebihan, yang artinya pelanggan menganggap perusahaan melakukan terlalu berlebihan terhadap pelayanan tersebut.



Gambar 3. Diagram *Importance Performance Analysis* CJI Pasuruan

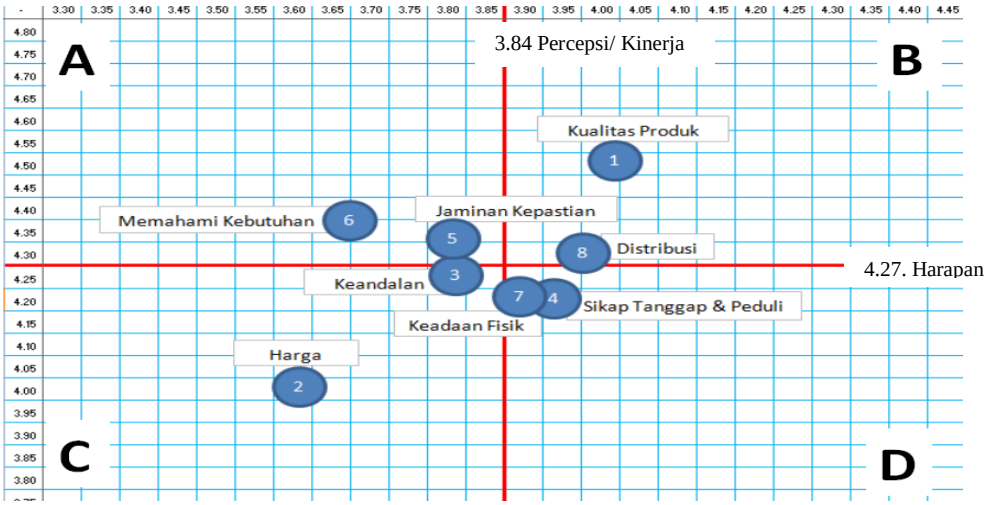
Gambar 3. di atas menunjukkan :
1. Dua atribut yang berada pada Kuadran A Prioritas utama yang mana pelayanan pada 2 atribut tersebut belum memuaskan yaitu atribut *Kualitas produk* dan *Jaminan Kepastian*;
2. Pada Kuadran B tidak ada sama sekali atribut yang masuk artinya belum ada prestasi atau pelayanan yang memuaskan pelanggan yang harus dipertahankan;
3. Tiga atribut berada pada Kuadran C prioritas rendah yaitu atribut *harga, keadaan fisik* dan *memahami kebutuhan*, artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan atribut harga, keadaan fisik dan memahami kebutuhan;
4. Pada Kuadran D pelayanan berlebihan terdapat 3 atribut yaitu *keandalan, sikap tanggap dan peduli* serta *distribusi*, artinya pelanggan menganggap .



Gambar 4. Diagram *Importance Performance Analysis* CJI Jombang

Gambar 4. di atas menunjukkan :
1. Enam item (*Perhatian terhadap keluhan dealer, Jaminan ketersediaan pupuk, Layanan konsultasi bagi dealer, Volume pupuk sampai di tempat tujuan, Kelancaran pengiriman, Pelayanan terhadap dealer*) masuk Kuadran A, Prioritas utama yang artinya pelayanannya belum memuaskan;

2. Sembilan item (*Kebersihan areal pabrik, Bau, Kelengakapan dan kesiapan peralatan, Kelengkapan surat jalan, Pemberian rekening Koran dan kesesuaiannya, Efek terhadap tanaman, Kualitas setelah di stock, Kualitas produk setelah sampai di tempat tujuan, Kecepatan reaksi pada tanaman*) masuk Kuadran B, pertahankan pelayanan atau prestasi yang artinya pelanggan puas dengan pelayanan tersebut;
3. Sembilan item (*Pelayanan petugas DO, Tingkat kompetisi harga, Penentuan harga, Tempat tunggu sopir di pabrik, Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam bekerja, ketepatan waktu dalam pengiriman, Customer service, Pelayanan petugas exeternal pond, Kecepatan dalam menanggapi keluhan dan complain dari dealer*) masuk Kuadran C prioritas rendah yang artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan pelayanan tersebut;
4. Delapan item (*Daya tahan dan kualitas ketika di simpan dalam pond, kesiapan salesman dalam membimbing dealer, kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dealer, Komunikasi antara petugas dengan dealer, Dealer mendapatkan informasi yang jelas terhadap program-program perusahaan, Kesesuaian dengan standing order, Kebersihan lingkungan external pond, kelengkapan dan kesiapan perlatan*) masuk ke dalam Kuadran D pelayanan berlebihan, yang artinya pelanggan menganggap perusahaan melakukan terlalu berlebihan terhadap pelayanan tersebut



Gambar 5. Diagram *Importance Performance Analysis* CJI Jombang

Gambar 5. di atas menunjukkan :
1. Dua (2) atribut yang berada pada Kuadran A Prioritas utama yang mana pelayanan pada 2 atribut tersebut belum memuaskan yaitu atribut *Memahami kebutuhan* dan *Jaminan Kepastian*;
2. Dua (2) atribut berada pada Kuadran B prestasi atau pelayanan yang memuaskan pelanggan yang harus dipertahankan pada atribut *Kualitas produk* dan *Distribusi*;
3. Dua (2) atribut berada pada Kuadran C prioritas rendah yaitu atribut *harga* dan *Keandalan*, artinya pelanggan tidak terlalu mementingkan atribut *harga* dan *keandalan*;
4. Pada Kuadran D pelayanan berlebihan terdapat 2 atribut yaitu *keadaan fisik dan sikap tanggap dan peduli*, artinya pelanggan menganggap pelayanan yang diberikan pada 2 atribut tersebut terlalu berlebihan.

2.3 Service Quality
Dengan metode ini dilakukan penghitungan skor *Service Quality*,dari perhitungan tersebut diketahui sebagai berikut :

2.3.1 Service Quality CJI Pasuruan :
Ada 14 item pelayanan yang belum memuaskan pelanggan karena nilainya negative, item-item tersebut adalah seperti tertera pada Tabel 8. Yang secara urut antara lain : *Bau, Jaminan ketersediaan pupuk, kualitas setelah distock, Daya tahan dan kualitas setelah disimpan dalam pond, Tingkat kompetisi harga, Penentuan harga, Ruang tunggu sopir di external pond, Kecepatan reaksi pada tanaman, Kebersihan lingkungan external pond, Perhatian terhadap keluhan dealer, Ketepatan waktu dalam pengiriman, Kelancaran pengiriman, Efek terhadap produktifitas tanaman, Pemberian rekening Koran dan kesesuaiannya.*

Tabel 4. Urutan perbaikan servqual CJI Pasuruan

Atribut	No	Harapan (I)	Kinerja (P)	Gap (P – I)
Bau	3	4.2	2.3	-1.9
Jaminan ketersediaan pupuk	23	4.4	3.0	-1.4
Kualitas setelah di stok	2	4.7	3.4	-1.3
Daya tahan dan kualitas ketika disimpan dalam pond	5	4.7	3.4	-1.2
Tingkat kompetisi harga	7	4.1	3.0	-1.1
Penentuan harga	6	4.0	3.2	-0.8
Ruang tunggu sopir di externalpond	29	4.2	3.4	-0.8
Kecepatan reaksi pada tanaman	1	4.8	4.1	-0.8
Kebersihan lingkungan external pond	28	4.2	3.5	-0.7
Perhatian terhadap keluhan dealer	24	4.0	3.4	-0.7
Ketepatan waktu dalam pengiriman	20	4.2	3.5	-0.7
Kelancaran pengiriman	31	4.2	3.6	-0.6
Efek terhadap produktivitas tanaman	4	4.6	4.1	-0.6
Pemberian rekening koran dan kesesuaiannya	14	4.3	3.7	-0.6

Sumber : Hasil Pengolahan data

2.3.2 Service Quality CJI Jombang

Ada 10 item pelayanan yang belum memuaskan pelanggan karena nilainya negative, item-item tersebut adalah seperti tertera pada Tabel 5. Yang secara urut antara lain : *Jaminan ketersediaan pupuk, Perhatian terhadap keluhan dealer, Kecepatan reaksi pada tanaman, Pelayanan petugas DO, Layanan Konsultasi bagi dealer, Efek terhadap produktifitas tanaman, Ketepatan waktu dalam pengiriman, Volume pupuk sampai di tempat tujuan, Kualitas setelah distock, Pelayanan terhadap dealer.*

Tabel 5. Urutan perbaikan servqual CJI Jombang.

Atribut	No	Harapan (I)	Kinerja (P)	Gap (P – I)
Jaminan ketersediaan pupuk	23	4.45	3.65	-0.8
Perhatian terhadap keluhan dealer	24	4.35	3.58	-0.8
Kecepatan reaksi pada tanaman	1	4.77	4.06	-0.7
Pelayanan petugas DO	8	4.16	3.52	-0.6
Layanan konsultasi dealer	13	4.35	3.74	-0.6
Efek terhadap produktivitas tanaman	4	4.55	3.97	-0.6
Ketepatan waktu dalam pengiriman	20	4.26	3.68	-0.6
Volume pupuk sampai di tempat tujuan	10	4.39	3.84	-0.5
Kualitas setelah di stok	2	4.55	4.03	-0.5
Pelayanan terhadap dealer	25	4.26	3.74	-0.5

Sumber : Hasil Pengolahan data

3. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan baik CJI Pasuruan maupun CJI Jombang dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 72% (CJI Pasuruan) dan 77% (CJI Jombang) yang artinya pelanggan cukup puas.
2. Terdapat beberapa atribut yang dianggap penting namun kurang dalam pelayanan yang ditunjukkan dalam diagram *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Kuadran A.
3. Terdapat beberapa atribut yang dianggap penting dan perlu dipertahankan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Kuadran B.
4. Dari perhitungan skor *Service Quality* urutan perbaikan atribut untuk CJI Pasuruan : *Bau, Jaminan ketersediaan pupuk, kualitas setelah distock, Daya tahan dan kualitas setelah disimpan dalam pond, Tingkat kompetisi harga, Penentuan harga, Ruang tunggu sopir di external pond, Kecepatan reaksi pada tanaman, Kebersihan lingkungan external pond, Perhatian terhadap keluhan dealer, Ketepatan waktu dalam pengiriman, Kelancaran pengiriman, Efek terhadap produktifitas tanaman, Pemberian rekening Koran dan kesesuaiannya* dan untuk CJI Jombang : *Jaminan ketersediaan pupuk, Perhatian terhadap keluhan dealer, Kecepatan reaksi pada tanaman, Pelayanan petugas DO, Layanan Konsultasi bagi dealer, Efek terhadap produktifitas tanaman, Ketepatan waktu dalam pengiriman, Volume pupuk sampai di tempat tujuan, Kualitas setelah distock, Pelayanan terhadap dealer.*

Ucapan Terima Kasih

Dalam kesempatan ini, Saya Mengucapkan terima kasih kepada : Bapak Dr. Lukmandono dan Bapak Rony Prabowo, ST, SE MT, yang telah membimbing kami dalam penelitian .

Saudara Agung Pamujianto telah banyak membantu dalam penyusunan paper ini serta kepada para responden yang telah bersedia mendukung dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

[1]. Tjiptono, F. & Chandra, G., 2004, Service,Quality Satisfaction, ANDI, Yogyakarta.
[2]. Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., & Bitner, Mary Jo, 1996, Services Marketing, New York, McGraw Hill.
[3]. *Tan*,K& *Pawitra*,A, (*2001*) "Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development", Managing Service Quality: An International Journal , Vol. 11 Issue: 6, pp.418-430.
[4]. *Arikunto* S, *2006*. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI, PT Rineka Cipta, Jakarta.