

## ABSTRAK

Kualitas jasa adalah sesuatu hal yang sangat penting dalam perusahaan jasa. Apabila perusahaan jasa tidak mementingkan kualitas maka perusahaan jasa tidak dapat bertahan dan kehilangan pelanggan. Perusahaan jasa termasuk perusahaan jasa *forwarding* juga harus memperhatikan kualitas jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas jasa pada perusahaan *forwarding* PT. Tricipta Semesta (Trilogistics). Lingkup yang digunakan adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Trilogistics dan seputar perusahaan Trilogistics. Alat pengukur kualitas yang dapat digunakan oleh perusahaan jasa bermacam-macam.

Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* (*Service Quality*) dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). *Servqual* berfungsi untuk mengetahui gap dari masing-masing komponen kualitas jasa dari lima dimensi jasa kualitas. *Importance-Performance Analysis* berfungsi untuk memetakan hasil dari *servqual* tersebut ke dalam sebuah diagram kartesius sehingga didalam diagram kartesius tersebut terlihat atribut kualitas jasa yang perlu diperbaiki terlebih dahulu dan atribut kualitas jasa yang perbaikannya harus dikerjakan belakangan. Penelitian ini memberikan hasil bahwa setelah kualitas jasa perusahaan *freight forwarding* yang diukur dengan *servqual* dan *Importance-Performance Analysis* masih memiliki gap sehingga dapat dikatakan kualitas jasa yang dimiliki perusahaan tersebut masih kurang dan belum dapat memuaskan pelanggan. Perhitungan kualitas dan pemetaan rata-rata masing-masing atribut kualitas menunjukkan adanya gap dan gap tersebut dimasukkan ke dalam diagram kartesius untuk dianalisis dan diketahui prioritas perbaikan kualitas yang harus didahulukan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah perusahaan *freight forwarding* PT. Tricipta Semesta (Trilogistics) masih memiliki kualitas yang kurang bagus dan perusahaan ini perlu melakukan perbaikan kualitas agar kualitas jasanya. Kualitas yang tidak bagus terlihat dari adanya *gap* di semua atribut kualitas jasa Trilogistics. Perhitungan *gap* dari *servqual* dan penempatan di kuadran kualitas *Importance-Performance Analysis* menghasilkan *gap* yang terlihat pada masing-masing dimensi kualitas jasa dan prioritas perbaikan berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis*.

**Kata Kunci:** Kualitas, Jasa, Kualitas Jasa, *Servqual*, IPA

## ABSTRACT

*PT. Tricipta Semesta or often abbreviated Trilogistics is a company engaged in the field of freight forwarding. Quality of service is something that is very important in a service company. If a service company is not concerned with the quality of services, the company can not survive and losing customers. Company services include forwarding services company must also pay attention to the quality of services. This study aimed to analyze the quality of services on forwarding company PT. Tricipta Semesta (Trilogistics). Used scope is the customer who used the services from Trilogistics and surrounding Trilogistics company. Quality measuring device that can be used by a variety of service companies.*

*This study uses Servqual (Service Quality) and IPA (Importance-Performance Analysis). Servqual serves to determine the gap of each component of the quality of services from the five dimensions of service quality. Importance-Performance Analysis function to map the results of these servqual result into a Cartesius diagram so that in the visible attributes of quality of services that need to be fixed first and the improvement of service quality attributes to be done later. This study provides results that after quality freight forwarding services company as measured by servqual and Importance-Performance Analysis still have a gap so that it can be said that the company's quality of service is still lacking and not satisfy the customer. Calculations quality and average plotting each quality attribute indicates the gap and the gap is inserted into the Cartesius diagram for analysis and priorities of quality improvement are known to should take precedence.*

*The conclusion of this study is a forwarding company PT. Tricipta Semesta (Trilogistics) still have a lack of good quality and the company's need to improve quality in order to quality services. The quality is not good looks of the gap in all Trilogistics service quality attributes. Calculation gap of servqual and placement in the quadrant Importance-Performance Analysis quality produce visible gap on each dimension of service quality and priority improvements based on the results of Importance-Performance Analysis.*

**Keywords:** *Quality, Service, Service Quality, Servqual, IPA*