

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
BUSINESS TO BUSINESS (B2B)
PADA CV STOR Q SEVEN SELAKU PEMASOK AMENITIES HOTEL
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Putri Zahra Nafisa¹, Agung Putra Pamungkas², Mochammad Maksুম²

ABSTRAK

CV Stor Q Seven merupakan perusahaan pemasok produk *amenities* hotel di DIY sebagai kota pariwisata yang jumlah akomodasi hotel setiap tahunnya selalu meningkat. Tetapi dalam 5 tahun terakhir, CV Stor Q Seven mengalami penurunan konsumen aktif yang melakukan transaksi di perusahaan. Hal ini mengindikasikan bahwa performa CV Stor Q Seven dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan kompetitor dan dapat mempertahankan kepuasan serta loyalitas konsumen.

Analisis *gap* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) konsumen dari atribut pelayanan logistik yang sudah dikelompokkan ke dalam 8 dimensi *Logistik Service Quality*, yaitu *personnel contact quality*, *order release quantity*, *information quality*, *ordering procedures*, *order accuracy*, *order condition*, *order discrepancy handling*, dan *timeliness*. *Gap* yang bernilai negatif menunjukkan ketidakpuasan konsumen terhadap variabel pelayanan yang ada, dan sebaliknya. Selanjutnya, dilakukan perhitungan nilai tingkat kepuasan konsumen CV Stor Q Seven dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Terakhir, dilakukan identifikasi atribut pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut pelayanan yang akan di petakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Diagram kartesius menunjukkan atribut mana saja yang memiliki prioritas perbaikan untuk ditingkatkan kinerjanya.

Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa seluruh variabel layanan logistik CV Stor Q Seven bernilai negatif dengan nilai kesenjangan terbesar pada variabel *information quality* yaitu -0,69. Selanjutnya, nilai tingkat kepuasan konsumen dengan metode CSI yang didapatkan adalah 77,31%, termasuk kedalam kategori “puas”. Dari identifikasi IPA diketahui atribut yang berada pada kuadran prioritas utama adalah atribut C2, C5, I2, O1, O2, dan O3.

Kata kunci: pemasok, kualitas layanan logistik, analisis *gap*, *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA)

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gajah Mada

²Staf Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Gajah Mada

**BUSINESS TO BUSINESS (B2B)
LOGISTICS SERVICE QUALITY ANALYSIS
OF CV STOR Q SEVEN AS AMENITIES HOTEL SUPPLIER
IN YOGYAKARTA SPECIAL REGION**

Putri Zahra Nafisa¹, Agung Putra Pamungkas², Mochammad Maksum²

ABSTRACT

CV Stor Q Seven is a supplier company of amenities for hotel in Yogyakarta as the city of tourism that the number of hotel accommodations always increases every year. In the past 5 years, CV Stor Q Seven has experienced a decline in active consumers who make transactions at the company. This indicates that CV Stor Q Seven's performance in providing services still needs to be improved in order to be able to compete with competitors and maintain customer satisfaction and loyalty.

Gap Analysis was used to know the gaps between customer's perception (performance) and expectation (importance) of logistic service elements categorized into eight dimension; personnel contact quality, order release quantity, information quality, ordering procedures, order accuracy, order condition, order discrepancy handling, and timeliness. Negative gap shows dissatisfaction with the existing logistics service variables, and vice versa. Then, Customer Satisfaction Index (CSI) is used to identify the level of customer satisfaction. Afterwards, the next step was identification of logistics service elements using Importance Performance Analysis based on importance level and performance of service elements plotted into Cartesian diagram, consisted of 4 quadrants. Cartesian diagram shows which element having priority to be improved.

The result of gap analysis showed that all variables were negative. Information quality was the highest negative value (-0,69). Next, value of customer satisfaction by CSI method is 77,31% with the criteria "satisfied". Afterwards, the result of IPA identification showed that the elements having the highest priority (Concentrate Here Quadrant) were C2, C5, I2, O1, O2, and O3.

Keywords: supplier, logistics service quality, gap analysis, customer satisfaction index (CSI), importance performance analysis (IPA)

¹The Student of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Universitas Gajah Mada

²The Lecturer Staff of Agroindustrial Technology Department, Faculty of Agriculture Technology, Universitas Gajah Mada