

INTISARI

PT. XYZ *Rent* merupakan perusahaan penyedia jasa solusi transportasi bagi perorangan maupun perusahaan. Pada tahun 2018 PT. XYZ *Rent* dihadapkan dengan masalah meningkatnya keluhan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan dan penurunan pertumbuhan jumlah pelanggan dari tahun sebelumnya dikarenakan semakin tingginya persaingan di industri jasa sewa kendaraan roda empat. Tingginya keluhan dan penurunan pertumbuhan jumlah pelanggan dapat disebabkan karena kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Manajemen perusahaan tidak diam begitu saja dalam menghadapi situasi ini dan sudah melakukan beberapa cara untuk mengatasinya tetapi hasil tidak kunjung membaik. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas layanan yang diberikan oleh PT. XYZ *Rent* kepada pelanggannya.

Penelitian ini menggunakan SERVQUAL, 5 *Whys Analysis* dan Model Kano. SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dengan menganalisis apakah terdapat gap antara persepsi pelanggan terhadap layanan saat ini dengan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. 5 *Whys Analysis* adalah proses mengidentifikasi faktor-faktor penyebab menggunakan pendekatan terstruktur dengan teknik yang dirancang untuk memberikan fokus untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah. Model Kano untuk mengetahui kemampuan setiap layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil analisis SERVQUAL, 5 *Whys Analysis* dan Model Kano digabungkan untuk menentukan atribut layanan yang perlu difokuskan untuk perbaikan.

Berdasarkan analisis SERVQUAL disimpulkan bahwa terdapat gap negatif antara persepsi dan ekspektasi pelanggan pada semua dimensi dan atribut layanan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan PT. XYZ *Rent* belum cukup memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan analisis Kano terdapat 5 atribut layanan yang termasuk dalam kategori *indifferent* sehingga atribut tersebut tidak perlu difokuskan untuk perbaikan karena tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Atribut lainnya termasuk dalam kategori sebagai berikut : tiga termasuk dalam kategori *Must-be*, tujuh termasuk kategori *One-Dimensional*, dan sembilan termasuk dalam kategori *attractive*.

Hasil penelitian ini merekomendasikan PT. XYZ *Rent* untuk melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 untuk meningkatkan kualitas standar operasional serta melakukan pelatihan kepada setiap karyawan agar dapat menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar. Selain itu PT. XYZ *Rent* juga disarankan untuk fokus untuk mengembangkan divisi IT perusahaan pada pengembangan aplikasi berbasis *cloud* untuk dapat menciptakan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, SERVQUAL, 5 *Whys Analysis*, Model Kano, Atribut layanan, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

PT. XYZ Rent is a transportation service provider company for individuals and companies. In 2018 PT. XYZ Rent is faced with the problem of increasing customer complaints about the quality of services provided and a decrease in the growth in the number of customers from the previous year due to the higher competition in the four-wheeled vehicle rental service industry. The high complaints and decreased growth in the number of customers can be caused by the quality of the services provided that do not meet customer expectations. The company management did not just stand by in facing this situation and had done several ways to overcome it but the results did not improve. This study aims to examine the quality of services provided by PT. XYZ Rent to its customers.

This research uses SERVQUAL, 5 Whys Analysis and Kano Models. SERVQUAL is used to determine the quality of services provided by analyzing whether there is a gap between customer perceptions of current services and customer expectations of the quality of services provided. 5 Whys Analysis is the process of identifying the causal factors using a structured approach with techniques designed to provide a focus for identifying and solving problems. Kano Model to determine the ability of each service in influencing customer satisfaction. The results of the SERVQUAL analysis, 5 Whys Analysis and the Kano Model are combined to determine the service attributes that need to be focused for improvement.

Based on SERVQUAL analysis it is concluded that there is a negative gap between customer perceptions and expectations on all dimensions and service attributes. This shows that the services provided by PT. XYZ Rent hasn't quite met customer expectations. Based on Kano's analysis there are 5 service attributes included in the indifferent category so that those attributes do not need to be focused on improvement because they do not affect customer satisfaction. Other attributes are included in the following categories: three included in the Must-be category, seven included in the One-Dimensional category, and nine included in the attractive category.

The results of this study recommend that PT. XYZ Rent to certify ISO 9001: 2015 to improve the quality of operational standards and conduct training for each employee to be able to carry out work according to standards. Besides that, PT. XYZ Rent is also advised to focus on developing the company's IT division on developing cloud-based applications to be able to create solutions that meet customer needs.

Keywords: *Service Quality, SERVQUAL, 5 Whys Analysis, Kano's Model, Service Attributes, Customer Satisfaction*