

## ABSTRAK

Persaingan yang ketat antara jasa ekspedisi berdampak pada kemampuan perusahaan untuk mengelola perusahaan. PT Dea Abadi merasa perlu berupaya untuk meningkatkan performa perusahaan dalam rangka mengatasi persaingan dan tantangan agar kualitas perusahaan serta pelanggan semakin meningkat. Pelayanan menjadi aspek yang sangat dekat dengan kepuasan pelanggan, karena aspek pelayanan merupakan hal yang paling mudah dirasakan dan setiap melakukan kegiatan pengiriman barang akan selalu berhadapan dengan aspek-aspek pelayanan.

Demi meningkatkan kepuasan pelanggan di tengah banyaknya perusahaan pesaing, maka dibutuhkan penelitian untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dari PT Dea Abadi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua metode, yakni *Fuzzy-Service Quality* (SERVQUAL) dan Metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Metode SERVQUAL berguna untuk menganalisa kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Konsep *Fuzzy* pada metode SERVQUAL bertujuan untuk menghubungkan ketidakpastian atas penilaian responden pada kuesioner yang bersifat subjektif menjadi lebih objektif. Sedangkan metode PGCV digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan.

Perbaikan kualitas layanan pada PT Dea Abadi dengan menggunakan metode *fuzzy-servqual* dan *potential gain in customer value* dilakukan pada 12 atribut pelayanan yang mempunyai nilai gap negatif atau belum memuaskan pelanggan. Perbaikan kualitas layanan mengacu pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan disesuaikan dengan kondisi pada lapangan. Inisiatif staf pada saat pelanggan mengalami masalah terkait pengiriman barang, kemampuan dalam mengatasi aduan masalah, cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan kesigapan dalam menanggapi pertanyaan diatasi dengan pelatihan staf karyawan. Fasilitas perusahaan diatasi dengan pengaturan lahan parkir. Keramaian ruangan diatasi dengan pemasangan peredam. Ketersediaan petugas keamanan diatasi dengan perbaikan organisasi, seperti penambahan staf keamanan. Kemudahan dalam pembayaran diatasi dengan melengkapi metode pembayaran, seperti kartu debit dan QRIS. Kapasitas ruang tunggu diatasi dengan penambahan operator pada meja pengemasan agar proses lebih cepat dan ruang tunggu dapat lebih *available*.

**Kata kunci:** Kepuasan, *Fuzzy*, *Servqual*, PGCV, Prioritas

## **ABSTRACT**

*Intense competition between shipping services has an impact on the company's ability to manage the company. PT Dea Abadi feels the need to make efforts to improve the company's performance in order to overcome competition and challenges so that the quality of the company and its customers is increasing. Service is an aspect that is very close to customer satisfaction, because the service aspect is the easiest thing to feel and every time you carry out goods delivery activities you will always be faced with service aspects.*

*In order to increase customer satisfaction amidst the many competing companies, research is needed to improve the service quality of PT Dea Abadi. This research was conducted using two methods, namely the Fuzzy-Service Quality (SERVQUAL) and the Potential Gain In Customer Value (PGCV) Method. The SERVQUAL method is useful for analyzing customer satisfaction based on the dimensions of service quality. The fuzzy concept of the SERVQUAL method aims to link the uncertainty over the subjective assessment of respondents to a more objective questionnaire. While the PGCV method is used to determine priority improvements.*

*Improvement of service quality at PT Dea Abadi using the fuzzy-servqual method and potential gain in customer value is carried out on 12 service attributes that have negative gap values or have not satisfied customers. Service quality improvement refers to the ISO 9001: 2015 Quality Management System and is adapted to conditions in the field. Staff initiative when customers experience problems related to delivery of goods, the ability to resolve complaints, respond quickly to customer complaints, and alertness in responding to questions is overcome by employee staff training. Company facilities are handled by arranging parking lots. The crowd of the room is overcome by installing dampers. The availability of security personnel is addressed by organizational improvements, such as adding security staff. Ease of payment is overcome by completing payment methods, such as debit cards and QRIS. Waiting room capacity is overcome by adding operators to the packing desk so that the process is faster and the waiting room can be more available.*

**Keywords: Satisfaction, Fuzzy, Servqual, PGCV, Priority**