

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DI PT GUUD LOGISTICS INDONESIA**

*Diajukan Dalam Rangka Memasuki Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md) dalam Bidang Manajemen Logistik Industri Agro
Diploma III Politeknik ATI Padang*



OLEH : SILVA RAHMAYANDA

BP: 2230071

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

**KEMENTRIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUUD LOGISTICS
INDONESIA

Disusun oleh:
Silva Rahmayanda
2230071

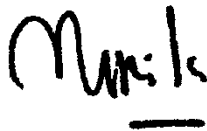
Pada Tanggal 18 September 2025

Susunan Dewan Penguji
Pembimbing Utama



Nurike Oktavia, MT

Penguji 1



Rizaldi Sardani, SS. M. Hum

Penguji 2



Edo Rantou Wijaya, MT

Penguji 3



Dr. A Nur Chairun R.M.Si

Tugas akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Logistik

Tanggal 18 September 2025



Edo Rantou Wijaya, MT
Ketua Program Studi
Manajemen Logistik Industri Agro

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT GUUD LOGISTICS INDONESIA

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan perguruan tinggi batal saya terima.

Padang, September 2025



Silva Rahmayanda

RINGKASAN

Silva Rahmayanda, 2230071. Manajemen Logistik Industri Agro “Analisis Kepuasan Pelanggan di PT GUUD Logistics Indonesia Metode *Service Quality* (Servqual)”. Nurike Oktavia, M.T

PT. GUUD Logistics Indonesia yang beralamat Jl.yos sudarso, Kav.30 sunterjaya, Jakarta Utara. Disini perusahaan menggunakan teknologi informasi yaitu Clickargo dan INSW (Indonesia Nasional Single Window) Perusahaan ini bergerak di bidang forwarding baik dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan ini termasuk perusahaan yang telah menggunakan digital logistik dalam prosesnya. PT. GUUD Logistics Indonesia ini telah membuat suatu aplikasi yang bernama Clickargo. Clickargo disini bertujuan untuk mempermudah suatu pengiriman barang dimana semuanya sudah tersistem dalam satu aplikasi clikcargo. Pada laporan kuliah kerja praktik (KKP) ini penulis menganalisis tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan. Oleh karena itu penulis mengambil judul tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan PT.GUUD Logistik Indonesia Menggunakan Metode ServQual (Service Quality). Service Quality adalah Metode untuk menilai kebutuhan dan keinginan pelanggan apakah sesuai dengan ekspektasi mereka atau belum. Dalam melakukan penilaian menggunakan metode Service Quality yang mengacu pada lima macam metodel atribut kepuasan yaitu reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan emphaty. Tingkat kepuasan pelanggan dengan kepuasan terendah berada pada aspek *Tangible 1* (T1) dengan skor GAP berada pada perolehan -0,500 yang berada pada poin kepuasan terendah. Pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut, oleh sebab itu diperlukan perbaikan dan peninjauan ulang dibagian pelayanan assurance untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas karuniaNya penulis dapat menyusun Laporan KKP berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan KKP dari tanggal 10 September 2024 s/d 10 Mei 2025 di PT. GUUD Logistic Indonesia. Laporan KKP ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nurike Oktavia, M.T selaku dosen pembimbing, dan pembimbing akademik yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan laporan ini.
2. Bapak Mohamad Basuki selaku Pembimbing Lapangan.
3. Bapak Edo Rantou Wijaya M.T, selaku Ketua Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro.
4. Bapak Dr.Isra Mouludi M.Kom selaku direktur Politeknik Ati Padang
5. Teristimewa untuk kedua orang tua tersayang yaitu Bapak Asbandi S.T dan Ibu Iza Niko Yarsita yang telah membesarkan saya hingga saat ini. Terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran.
6. Seluruh keluarga tercinta abang, adek dan keponakan: Raffi Alfarys Sham, Hasbi Kamil Haydar, Aleia Kalani Arrumisa yang telah memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga saya bisa menyelesaikan karya tulis akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat kekurangan, baik dalam penulisan maupun isinya. Dengan demikian penulis

sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan proposal ini dimasa yang akan datang. Semoga proposal ini sangat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis

Padang, September 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Silva', with a stylized flourish at the end.

Silva Rahmayanda

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Motivasi Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Ekspor dan Impor.....	9
2.4 Metode <i>Service Quality(servqual)</i>	18
2.5 Kusioner.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pengumpulan Data	23
3.2 Pengolahan Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.

4.3 Hasil Pembahasan	40
BAB V Kesimpulan dan Saran	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dokumen <i>Invoive</i>	10
Gambar 2. 2 Dokumen <i>Packing list</i>	11
Gambar 2. 3 Dokumen <i>Packing list</i>	12
Gambar 2. 4 Dokumen <i>certificate of analysis</i> (COA)	14
Gambar 2. 5 Dokumen from E	16
Gambar 2. 6 Dokumen Ski	18
Gambar 3. 1 Data kesalahan	24
Gambar 3. 2 Data kesalahan	24
Gambar 3. 3 Grafik Dafter Dokumen permintaan <i>Ekspor impor</i>	47
Gambar 3. 4 Grafik Dokumen Tenggat waktu	48
Gambar 3. 5 Grafik Dokumen respon pelanggan	48
Gambar 3. 6 Grafik Permintaan	49
Gambar 3. 7 Perbaikan Dokumen	49
Gambar 3. 8 Grafik Revisi Dokumen	50
Gambar 3. 9 Grafik Pengelolaan Dokumen	50
Gambar 3. 10 Grafik Area Kerja	51
Gambar 3. 11 Grafik Berpenampilan Professional dengan Customer	51
Gambar 3. 12 Layanan Menjamin Kelengkapan Dokumen Yang Diserahkan Ke Customer	52
Gambar 3. 13 Penjelasan Mengenai Prosedur dan Dokumen	52
Gambar 3. 14 Grafik Kebutuhan Pelanggan	53
Gambar 3. 15 hubungan Jangka Panjang Dengan Customer Tetap Dibangun Melalui Pelayanan	53

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Real Bulan Januari 2024 – Desember 2024 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Data Ekspektasi..... 30

Tabel 4. 3 Data Realita 33

Tabel 4. 4 Tabel Penilaian..... 35

Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan GAP 38

Tabel 4. 6 Perhitungan GAP 40