

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketertarikan penulis untuk meneliti sejauh mana tingkat kepuasan pengguna layanan logistik pada perusahaan *third party logistic* yaitu PT. Hikari Ekspres Logistics. PT. Hikari Ekspres Logistics merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan logistik yang melayani jasa pengiriman dengan sasaran marketnya yaitu perusahaan manufaktur yang ada dikawasan industri Karawang dan Bekasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan logistik. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality* dalam mengukur tingkat kepuasan layanan logistik, serta metode *TRIZ* dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil perhitungan dari *Customer Satisfaction Indeks* pada PT. Hikari Ekspres Logistics dapat diperoleh angka 87.86%. Berdasarkan tabel *Interpretation of Customer Satisfaction Index* angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh *customer* dapat dibilang sangat memuaskan. Sementara hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality* didapatkan skor kepuasan terendah ada pada atribut layanan *Reliability* yaitu ketepatan waktu pengiriman produk dengan skor - 5,1428, sementara untuk skor kepuasan tertinggi ada pada atribut layanan *Reliability* yaitu ketepatan waktu dalam menerima *invoice* dengan skor 1,4081. Berdasarkan perancangan perbaikan dengan menggunakan metode *TRIZ*, pada indikator untuk atribut R3 (ketepatan waktu pengiriman), perbaikannya adalah dengan menggunakan formulasi prinsip *taking out, merging*, dan *self service*, pada indikator untuk atribut T1 (kelengkapan APD dan seragam petugas), perbaikannya adalah dengan menggunakan formulasi prinsip *periodic action, continuity of usefull action* dan *self service*, pada indikator untuk atribut RE9 (petugas memahami prinsip K3), perbaikannya adalah dengan menggunakan formulasi prinsip *periodic action, continuity of usefull action* dan *self service*.

Kata Kunci: logistik, *services cuality*, *customer satisfaction indeks*, *TRIZ*, *third party logistic*.

ABSTRACT

This research is motivated by the author's interest in examining the level of satisfaction of users of logistics services at a third party logistics company, namely PT. Hikari Ekspres Logistik. PT. Hikari Ekspres Logistik is one of the logistics service providers that serves shipping services with its target market being manufacturing companies in the Karawang and Bekasi industrial areas. The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction in using logistics services. This study uses the Customer Satisfaction Index and Service Quality methods in measuring the level of satisfaction of logistics services, as well as the TRIZ method in improving to improve the quality of its services. The calculation results of the Customer Satisfaction Index at PT. Hikari Ekspres Logistik can be obtained at 87.86%. Based on the Interpretation of Customer Satisfaction Index table, this figure shows that the service satisfaction felt by customers can be said to be very satisfying. While the calculation results using the Service Quality method obtained the lowest satisfaction score in the Reliability service attribute, namely the timeliness of product delivery with a score of -5.1428, while the highest satisfaction score was in the Reliability service attribute, namely the timeliness of receiving invoices with a score of 1.4081. Based on the improvement design using the TRIZ method, for the indicator for attribute R3 (timeliness of delivery), the improvement is by using the formulation of the principles of taking out, merging, and self-service, for the indicator for attribute T1 (completeness of PPE and officer uniforms), the improvement is by using the formulation of the principles of periodic action, continuity of usefull action and self-service, for the indicator for attribute RE9 (officers understand the principles of K3), the improvement is by using the formulation of the principles of periodic action, continuity of usefull action and self-service.

Keywords: logistic, services cuality, customer satisfaction indeks, TRIZ, third party logistic.