

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SEJATI INTERLOG

Rahmat Parmohonan Siregar¹, Revangga Aleandro², Arief Rahman Hakim³

Aqmal Afiq Musawwir⁴, Moch Chalid⁵, Agus Wahyudi⁶

(1,2,3,4,5) Progam Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

rahmatsiregarpahu@gmail.com¹, Revanggaaleandro@gmail.com², tb.rahmanhakim@gmail.com³,
aqmalmushawwir6@gmail.com⁴, chalidmochamad@gmail.com⁵, agus.wahyudi@stiemahardhika.ac.id⁶

Abstract

Persaingan dalam industri logistik semakin ketat sehingga perusahaan dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan PT Sejati Interlog dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian terdiri atas pimpinan perusahaan, staf operasional, customer service, dan beberapa pelanggan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai strategi pelayanan yang diterapkan PT Sejati Interlog dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri logistik.

Keywords: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, strategi pelayanan, logistik.

INTRODUCTION

Perkembangan sektor logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring meningkatnya aktivitas perdagangan, industri manufaktur, perkembangan e-commerce, serta kebutuhan distribusi barang yang semakin kompleks. Perusahaan logistik tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia jasa pengiriman barang, tetapi juga menjadi mitra strategis bagi berbagai perusahaan dalam menjaga kelancaran rantai pasok (*supply chain*). Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antar perusahaan logistik semakin kompetitif sehingga setiap perusahaan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

Pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir berupa barang yang diterima, tetapi juga menilai keseluruhan proses pelayanan mulai dari kemudahan memperoleh informasi, kecepatan respon terhadap keluhan, profesionalisme karyawan, ketepatan waktu pengiriman, hingga kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi ketika terjadi kendala. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat dan berpotensi menciptakan loyalitas jangka panjang.

Kepuasan pelanggan menjadi indikator penting bagi keberlangsungan perusahaan jasa logistik (Wijaya & Rizani, 2022). Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan kerja sama

secara berkelanjutan, memberikan rekomendasi kepada pihak lain, serta meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menyebabkan pelanggan berpindah kepada kompetitor yang menawarkan kualitas pelayanan lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan dengan tetap memperhatikan efektivitas operasional perusahaan.

PT Sejati Interlog merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan pengiriman barang. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan menghadapi berbagai tantangan, seperti meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, transparansi informasi, serta kemampuan perusahaan dalam menangani komplain secara profesional. Di sisi lain, perusahaan juga harus mampu menghadapi berbagai faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas, cuaca, keterbatasan armada, perubahan permintaan pasar, hingga dinamika persaingan industri logistik yang semakin ketat.

Untuk mempertahankan daya saing, PT Sejati Interlog perlu menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Strategi tersebut tidak hanya berkaitan dengan peningkatan fasilitas fisik perusahaan, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia, penerapan teknologi informasi, penyempurnaan prosedur operasional, peningkatan komunikasi dengan pelanggan, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Melalui strategi yang tepat, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan industri logistik.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan *servqual* seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menjadi indikator yang banyak digunakan dalam menilai kualitas pelayanan perusahaan jasa. Namun demikian, implementasi strategi pelayanan pada setiap perusahaan memiliki karakteristik yang berbeda sesuai dengan kondisi organisasi, budaya perusahaan, serta kebutuhan pelanggan yang dilayani (Sofiaty, Qomariah, & Hermawan, 2018). Oleh sebab itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif diperlukan agar dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT Sejati Interlog beserta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT Sejati Interlog dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, bagaimana implementasi strategi tersebut dalam kegiatan operasional perusahaan, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung maupun penghambat pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam menyempurnakan sistem pelayanan serta memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan kajian manajemen pelayanan pada industri logistik.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT Sejati Interlog dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Fajri, Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, & Mulawarman, (2023) penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari suatu permasalahan sosial maupun fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, persepsi, dan strategi yang diterapkan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu objek penelitian, yaitu PT Sejati Interlog, sehingga memungkinkan peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam

terhadap kondisi nyata perusahaan. Studi kasus memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami fenomena secara kontekstual berdasarkan kondisi operasional perusahaan, budaya organisasi, serta hubungan antara perusahaan dengan pelanggan.

Penelitian dilaksanakan di PT Sejati Interlog dengan mempertimbangkan bahwa perusahaan bergerak di bidang jasa logistik yang memiliki aktivitas pelayanan secara langsung kepada pelanggan. Fokus penelitian diarahkan pada strategi pelayanan yang diterapkan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mendukung keberhasilan strategi tersebut, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasinya.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui secara langsung proses pelayanan yang berlangsung di perusahaan.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Pimpinan atau manajer operasional PT Sejati Interlog.
2. Staf operasional yang terlibat dalam proses distribusi barang.
3. Customer service yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.
4. Pelanggan yang telah menggunakan jasa PT Sejati Interlog secara berulang.

Pemilihan informan tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang beragam sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi pelayanan perusahaan secara menyeluruh.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode agar memperoleh data yang valid dan komprehensif. Teknik tersebut meliputi:

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada seluruh informan penelitian. Peneliti menyiapkan pedoman wawancara namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman, persepsi, serta pendapatnya mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan perusahaan. Melalui wawancara mendalam diharapkan diperoleh informasi mengenai strategi pelayanan, kendala operasional, serta harapan pelanggan terhadap perusahaan.

2. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas operasional perusahaan, terutama pada proses penerimaan order, koordinasi pengiriman barang, pelayanan pelanggan, proses penanganan keluhan, hingga mekanisme evaluasi pelayanan. Observasi bertujuan memperoleh data faktual mengenai implementasi strategi pelayanan yang dilakukan perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian yang meliputi profil perusahaan, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), dokumen pelayanan pelanggan, laporan evaluasi pelayanan, dokumentasi kegiatan operasional, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Model Analisis Interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) dalam Buku (Creswell, 2024) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian.
2. Penyajian Data, yaitu menyusun data dalam bentuk narasi sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar-temuan.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan hasil penelitian serta melakukan pengecekan ulang terhadap data yang telah diperoleh agar menghasilkan kesimpulan yang valid.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan

informasi yang diperoleh dari pimpinan, staf operasional, customer service, dan pelanggan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi.

RESULTS AND DISCUSSION

PT Sejati Interlog merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa logistik dan distribusi barang yang melayani kebutuhan pengiriman untuk pelanggan individu maupun perusahaan. Dalam menjalankan aktivitas usahanya, perusahaan berupaya memberikan layanan pengiriman yang mengutamakan ketepatan waktu, keamanan barang, kemudahan komunikasi, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam sektor jasa, keberhasilan PT Sejati Interlog tidak hanya diukur dari jumlah pengiriman yang berhasil dilakukan, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas (Sejati Interlog, 2026).

Persaingan dalam industri logistik yang semakin kompetitif menuntut PT Sejati Interlog untuk terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan. Perusahaan menyadari bahwa pelanggan saat ini tidak hanya menginginkan biaya pengiriman yang kompetitif, tetapi juga mengharapkan adanya transparansi informasi, kecepatan respon, serta penyelesaian masalah secara profesional apabila terjadi kendala dalam proses distribusi barang. Oleh karena itu, perusahaan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, penyempurnaan prosedur operasional, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi pelayanan secara berkala.

Berdasarkan hasil observasi, aktivitas pelayanan di PT Sejati Interlog melibatkan koordinasi yang erat antara bagian administrasi, customer service, operasional lapangan, dan manajemen. Setiap bagian memiliki tanggung jawab yang saling mendukung dalam memastikan proses pengiriman berjalan sesuai standar operasional perusahaan. Customer service berperan sebagai garda terdepan dalam menerima permintaan pelanggan, memberikan informasi terkait layanan, serta menangani berbagai pertanyaan maupun keluhan. Sementara itu, bagian operasional bertanggung jawab terhadap proses distribusi barang hingga barang diterima oleh pelanggan.

Hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan telah menjadi salah satu fokus utama perusahaan dalam 3 tahun terakhir. Menurut informan, keberhasilan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mengirim barang tepat waktu, tetapi juga oleh kemampuan seluruh karyawan dalam memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan terus melakukan pembinaan terhadap karyawan agar memiliki kemampuan komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diperoleh beberapa strategi utama yang diterapkan PT Sejati Interlog dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Peningkatan Kompetensi sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam perusahaan jasa karena seluruh proses pelayanan sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Sejati Interlog secara rutin memberikan pembinaan kepada karyawan mengenai standar pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, penyelesaian keluhan, serta koordinasi antarbagian.

Pimpinan perusahaan menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi dilakukan melalui briefing harian, evaluasi mingguan, serta pelatihan internal mengenai pelayanan prima (*service excellence*). Kegiatan tersebut bertujuan menyamakan persepsi seluruh karyawan mengenai pentingnya kualitas pelayanan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa customer service mampu memberikan informasi yang jelas mengenai proses pengiriman, estimasi waktu, serta prosedur penanganan apabila terjadi keterlambatan. Sikap ramah dan profesional yang ditunjukkan karyawan memberikan kesan positif kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan.

2. Optimalisasi Komunikasi dengan Pelanggan

Strategi kedua yang diterapkan perusahaan adalah meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan berusaha memastikan bahwa pelanggan memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan mudah dipahami.

Customer service menjadi pusat komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan. Informasi mengenai status pengiriman, perubahan jadwal, maupun penyelesaian kendala selalu disampaikan secara terbuka agar pelanggan tidak mengalami ketidakpastian. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih tenang ketika memperoleh informasi secara berkala mengenai posisi barang yang sedang dikirim. Transparansi informasi tersebut meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Selain komunikasi melalui telepon, perusahaan juga memanfaatkan aplikasi pesan instan dan surat elektronik untuk mempercepat penyampaian informasi. Strategi ini dinilai efektif karena mampu memperpendek waktu respons terhadap kebutuhan pelanggan.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan logistik. Berdasarkan hasil penelitian, PT Sehati Interlog telah memanfaatkan sistem digital dalam mendukung proses operasional, terutama dalam pencatatan data pengiriman, dokumentasi transaksi, dan pelacakan status barang. Penggunaan teknologi membantu perusahaan mengurangi kesalahan administrasi serta mempercepat proses pelayanan. Pelanggan juga lebih mudah memperoleh informasi mengenai perkembangan pengiriman barang tanpa harus datang langsung ke kantor perusahaan.

4. Evaluasi Pelayanan Secara Berkala

Strategi berikutnya adalah melakukan evaluasi pelayanan secara rutin. Evaluasi dilakukan melalui rapat internal yang membahas berbagai kendala operasional, keluhan pelanggan, serta upaya perbaikan pelayanan. Setiap komplain pelanggan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki prosedur kerja. Perusahaan tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang muncul, tetapi juga berusaha mencegah terulangnya permasalahan yang sama pada masa mendatang.

Berdasarkan hasil dokumentasi, evaluasi pelayanan dilakukan secara periodik dengan melibatkan berbagai bagian yang berkaitan dengan proses distribusi barang. Melalui evaluasi tersebut perusahaan dapat mengetahui kelemahan pelayanan sekaligus menentukan strategi perbaikan secara berkelanjutan. Pendekatan ini sesuai dengan konsep continuous improvement yang menekankan pentingnya penyempurnaan pelayanan secara terus-menerus agar perusahaan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan.

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas pelayanan PT Sehati Interlog tergolong memadai. Kantor perusahaan memiliki ruang pelayanan yang tertata dengan baik, peralatan administrasi yang mendukung aktivitas operasional, serta kendaraan operasional yang digunakan dalam proses distribusi barang. Penampilan karyawan yang rapi dan

profesional juga memberikan kesan positif kepada pelanggan. Meskipun demikian, beberapa pelanggan mengharapkan peningkatan fasilitas digital seperti sistem pelacakan pengiriman yang lebih terintegrasi dan mudah diakses secara real time.

2. **Reliability (Keandalan)**

Keandalan merupakan aspek yang paling banyak diapresiasi oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa perusahaan mampu mengirim barang sesuai jadwal yang telah disepakati.

Namun demikian, terdapat beberapa kondisi tertentu seperti cuaca ekstrem, kemacetan lalu lintas, maupun kendala teknis kendaraan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman. Dalam situasi tersebut perusahaan tetap memberikan informasi kepada pelanggan sehingga tingkat kepercayaan tetap dapat dipertahankan.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Customer service PT Sejati Interlog menunjukkan respons yang cukup cepat dalam menjawab pertanyaan maupun menangani keluhan pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, setiap pertanyaan pelanggan segera ditindaklanjuti dengan memberikan informasi yang jelas sesuai kondisi di lapangan.

Kecepatan respons ini menjadi salah satu alasan pelanggan tetap menggunakan jasa perusahaan meskipun terdapat banyak perusahaan logistik lain yang menjadi kompetitor.

4. **Assurance (Jaminan)**

Perusahaan memberikan jaminan keamanan terhadap proses pengiriman melalui penerapan prosedur operasional yang jelas serta koordinasi antarbagian yang baik. Karyawan juga memiliki pengetahuan yang memadai mengenai layanan perusahaan sehingga mampu memberikan penjelasan kepada pelanggan secara profesional. Kepercayaan pelanggan semakin meningkat karena perusahaan menunjukkan komitmen untuk bertanggung jawab apabila terjadi kendala selama proses pengiriman.

5. **Empathy (Empati)**

Dimensi empati terlihat dari kemampuan karyawan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Customer service berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikatif sehingga pelanggan merasa dihargai.

Beberapa pelanggan menyampaikannya bahwa mereka merasa lebih nyaman bekerja sama dengan PT Sejati Interlog karena perusahaan tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang melalui komunikasi yang baik.

Faktor Pendukung Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan beberapa faktor yang mendukung keberhasilan strategi pelayanan PT Sejati Interlog, yaitu:

- [1] Komitmen manajemen terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- [2] Kompetensi sumber daya manusia yang terus ditingkatkan.
- [3] Koordinasi antar bagian yang berjalan dengan baik.
- [4] Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.
- [5] Budaya kerja yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
- [6] Evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Faktor-faktor tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang konsisten dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

5. Faktor Penghambat Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Selain faktor pendukung, penelitian juga menemukan beberapa hambatan yang memengaruhi pelaksanaan strategi pelayanan, yaitu:

- [1] keterlambatan pengiriman akibat kondisi lalu lintas dan cuaca;
- [2] keterbatasan armada pada periode permintaan tinggi;
- [3] perubahan jadwal pengiriman yang dipengaruhi faktor eksternal;
- [4] kesalahan komunikasi antara pelanggan dan pihak operasional;
- [5] meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan digital,

Walaupun hambatan tersebut tidak sepenuhnya dapat dihindari, perusahaan berupaya meminimalkan dampaknya melalui komunikasi yang terbuka, koordinasi operasional yang lebih baik, serta evaluasi terhadap setiap permasalahan yang terjadi.

D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan PT Sejati Interlog telah mencerminkan penerapan prinsip manajemen pelayanan modern yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented service*). Perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian proses distribusi barang, tetapi juga berupaya menciptakan pengalaman pelayanan yang memberikan rasa aman, nyaman, dan percaya bagi pelanggan. Hal ini terlihat dari adanya penguatan kompetensi sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, peningkatan komunikasi, serta evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkelanjutan.

Apabila dianalisis menggunakan teori SERVQUAL, implementasi strategi pelayanan PT Sejati Interlog telah memenuhi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada optimalisasi sistem digital, penambahan kapasitas operasional pada periode permintaan tinggi, serta penguatan sistem monitoring pengiriman secara real time.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas komunikasi, ketepatan waktu pelayanan, profesionalisme karyawan, dan transparansi informasi yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut berpotensi meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat daya saing PT Sejati Interlog di tengah persaingan industri logistik yang semakin dinamis.

CONCLUSION

PT Sejati Interlog telah menerapkan berbagai strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi komunikasi dengan pelanggan, pemanfaatan teknologi informasi dalam proses operasional, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta evaluasi pelayanan secara berkala. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa PT Sejati Interlog telah memenuhi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan PT Sejati Interlog memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka pendek, tetapi juga berpotensi menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan citra perusahaan, dan memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan industri logistik di masa mendatang.

SUGGESTION

Berdasarkan hasil penelitian, PT Sejati Interlog disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi karyawan, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi pelayanan secara berkala agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji kualitas pelayanan pada perusahaan logistik

dengan cakupan yang lebih luas atau menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

BIBLIOGRAPHY

- Creswell, W. (2024). Karakteristik Penelitian Kualitatif. *Metode Penelitian Kualitatif*, 45.
- Fajri, M., Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, U., & Mulawarman, U. (2023). Analisis Data Kualitatif Dalam Evaluasi Kurikulum Program Studi Sarjana Pendidikan Agama Islam Di Kalimantan Timur. *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan. Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*
- Sejati Interlog. (2026). Company Profile. Diakses melalui <https://sejaticargo.com/> pada 4 juli 2026
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*. (Vol. 8).
- Wijaya, M. H., & Rizani, N. C. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual. In *Presisi* (Vol. 24).