

ABSTRAK

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin ketat sekarang ini, banyak perusahaan yang bersaing untuk mendapatkan pelanggan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang menunjang kesuksesan perusahaan. Jika pelanggan puas maka mereka akan loyal dan menjadi pelanggan setia. Namun sebaliknya jika pelanggan tidak puas maka mereka akan lari ke perusahaan pesaing. Dalam Tugas Akhir ini penelitian dilakukan di Perusahaan jasa ekspedisi, yaitu PT. Kusuma Lintas Samudera. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. KLS maka perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui variabel apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi variabel-variabel apa saja yang selama ini menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap *service*, *cost*, dan *delivery*, pengukuran tingkat persepsi dan harapan dengan menggunakan metode *Servqual*, menentukan variabel yang menjadi prioritas perbaikan, dan memberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode *TRIZ*. Untuk mengidentifikasi variabel tersebut perlu dilakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan dan pelanggan. Variabel-variabel tersebut kemudian dimasukkan dalam kuesioner dan dikirimkan pada 25 pelanggan PT. KLS (hanya kembali 17 kuesioner). Setelah kuesioner tersebut kembali dan diolah maka didapatkan *grand mean* untuk tingkat persepsi adalah 3.75 dan untuk tingkat ekspektasi 4.66. Untuk menentukan variabel yang menjadi prioritas perbaikan dilakukan analisis kuadran. Prioritas perbaikan dilakukan pada variabel-variabel yang masuk pada kuadran IV (tingkat persepsinya rendah, tetapi tingkat ekspektasinya tinggi), yaitu harga (3.35;4.82), kondisi kontainer (3.53;4.65), dan *lead time* (3.76;4.65).

Dari hasil analisis perbaikan dengan menggunakan *TRIZ* didapat beberapa usulan dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Untuk masalah harga antara lain adalah dengan menjaga hubungan baik dengan pelayaran selain itu juga memberikan diferensiasi harga sesuai dengan jumlah kargo yang dikirim. Sedangkan untuk masalah kondisi kontainer antara lain dengan memberikan standard dalam pemilihan kontainer. Untuk masalah *lead time* memperbaiki masalah ini berhubungan dengan banyak pihak, bisa diperbaiki jika pelayaran-pelayaran dari Indonesia dapat mengirimkan kargo dalam jumlah yang banyak, tetapi kemungkinannya kecil sekali mengingat perekonomian di Indonesia belum stabil sehingga banyak perusahaan yang gulung tikar. Selain itu jika pengiriman terlambat karena faktor alam maka tidak ada solusi karena itu dapat terjadi kapan saja tanpa diduga, pihak Meteorologi dan geofisika hanya dapat membantu memprediksi kemungkinan-kemungkinan gejala alam yang akan terjadi. Selain itu pada konkretisasi solusi dilakukan evaluasi supplier dengan menggunakan metode *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Dari perhitungan AHP ini didapatkan urutan pelayaran yang digunakan PT. Kusuma Lintas Samudera, dimana yang menjadi pelayaran prioritas utama adalah yang memiliki nilai tertinggi. Untuk ekspor-impor urutannya adalah *rank 1* = APL (0.5127), *rank 2* = CNC (0.216), *rank 3* = YANG-MING (0.146), *rank 4* = EVERGREEN (0.126). Sedangkan untuk inter insuler adalah *rank 1* = MERATUS (0.534), dan *rank 2* = SPILL (0.466).

Dengan demikian, usulan ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PT. KLS Lintas Samudera, Surabaya.