



## Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto

Ary Putra Iswanto<sup>1</sup>, Mariana Diah Puspitasari<sup>2</sup>, Nanda Ahda Imron<sup>3</sup>, Windi Nopriyanto<sup>4</sup>, Safrudin Kurniawan<sup>5</sup>, Artika Dewi Nur anisha<sup>6</sup>

Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Jalan Tirta Raya Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia <sup>(1,2,3,4,5,6)</sup>

DOI: 10.31004/jutin.v7i1.22516

✉ Corresponding author:  
[aryputra@ppi.ac.id]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> Kualitas Pelayanan; Service Performance; KALOG; Herona Express; LNP</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan angkutan BHP antara ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden disetiap jasa ekspedisi dengan teknik <i>purposive sampling</i>. Atribut yang digunakan sebagai acuan adalah kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), <i>Reliability</i> (Keandalan), <i>Responsiveness</i> (Kepekaan), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Empathy</i> (Empati). Dalam penelitian ini digunakan metode analisis deskriptif, <i>Service Performance</i> (SERVPERF), dan MANOVA. Hasil dari penelitian ini berupa penilaian kualitas pelayanan secara dimensional dengan skor rerata total tertinggi (4,123) diperoleh jasa ekspedisi KALOG, kemudian Herona Express (4,118), dan skor rerata total terendah (4,056) diperoleh jasa ekspedisi LNP. Dari hasil uji perbandingan MANOVA diketahui bahwa dimensi <i>tangible</i> adalah dimensi dengan perbedaan yang paling signifikan dalam perbandingan penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express, jasa ekspedisi KALOG dengan LNP, dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP</p>
<p><i>Keywords:</i> Consumer; Service Quality; Service Performance; KALOG; Herona Express; LNP</p>	<p><b>Abstract</b></p> <p><i>The volume of BHP courier transportation in Indonesia in 2021 increased by 265% from 2017. The purpose of this study was to determine the difference in the quality of services provided to users of BHP courier transportation services between KALOG, Herona Express, and LNP expedition services at Purwokerto Station. The sample used in this study are 100 respondents with purposive sampling technique sampling. The attributes used as a reference are the five dimensions of service quality, which were Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This study used a descriptive analysis method, Service Performance (SERVPERF), and MANOVA. The results of this study showed from overall service quality dimensions</i></p>

Received 11 December 2023; Received in revised form 18 December 2023 year; Accepted 10 January 2024

Available online 17 January 2024 / © 2024 The Authors. Published by Jurnal Teknik Industri Terintegrasi Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. This is an open access article under the CC BY-SA license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>)

score. With the highest total average score (4,123) obtained by KALOG expedition services, then Herona Express (4.118), and the lowest total average score (4.056) obtained by LNP expedition services. From the results of the MANOVA comparison test, it is known that the tangible dimension is the dimension with the most significant difference in the comparison between: KALOG expedition services with Herona Express, KALOG expedition services with LNP, and Herona Express expedition services with LNP.

## 1. INTRODUCTION

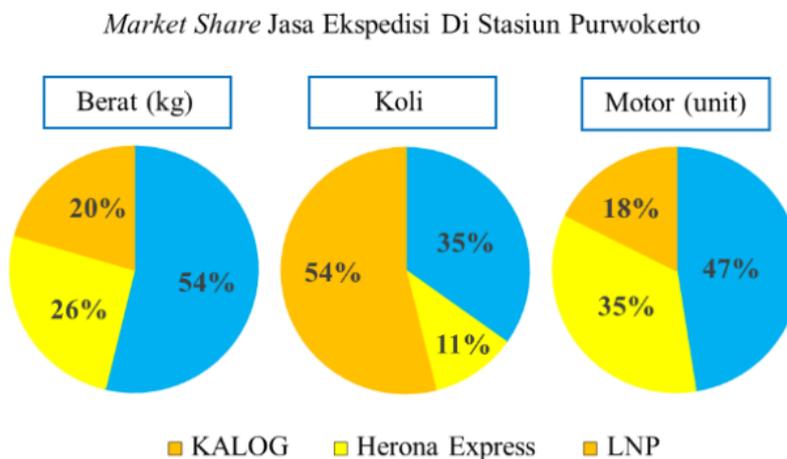
Pengiriman barang menggunakan moda kereta api diatur oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku perusahaan operator yang menjalankan angkutan kereta api. Yang mana tanggung jawab angkutan barang dikelola oleh unit Angkutan Barang di setiap Daerah Operasi (DAOP) masing-masing wilayah. Terdapat Perusahaan mitra yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam angkutan barang khususnya angkutan barang hantaran paket atau yang selanjutnya disebut dengan angkutan BHP. Layanan angkutan BHP dengan kereta api ini berbeda dengan angkutan barang lainnya. Angkutan BHP diangkut menggunakan kereta khusus bagasi yang dirangkaikan dengan KA. Penumpang regular kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi yang sesuai tujuan pengiriman barang. Karena dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) hanya menyediakan dan menjalankan kereta bagasi saja serta tidak melakukan pelayanan langsung terhadap pengguna jasa, maka dilakukan penyewaan oleh perusahaan mitra.

Perkembangan angkutan BHP selama lima tahun terakhir telah meningkat pesat. Berdasarkan data (KALOG, 2021) dibawah ini, terlihat bahwa pada tahun 2021, volume angkutan BHP meningkat sebanyak 265% dari tahun 2017. Hal ini membuktikan bahwa bidang pengiriman barang atau yang disebut juga bidang ekspedisi merupakan salah satu bidang bisnis yang dewasa ini sedang sangat berkembang. Dimana untuk memenuhi kebutuhan ekspedisi, banyak muncul Perusahaan jasa ekspedisi yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar (Windiana, 2019).



**Gambar 1. Volume Angkutan BHP Tahun 2017-2021 di Indonesia (Sumber : Buku *Annual Report KAI Logistik, 2021*)**

Di lokasi penulis melakukan penelitian, yaitu Stasiun Purwokerto, terdapat beberapa Perusahaan mitra yang melakukan pelayanan dalam bidang ekspedisi dengan menggunakan kereta bagasi. Diantaranya adalah PT. Kereta Api Logistik (KALOG), PT. Herona Express, dan PT. Lintas Nusantara Perdana (LNP). Pelayanan pengiriman barang yang termasuk angkutan BHP dari ketiga ekspedisi tersebut dilayani di setiap kantor ekspedisi yang letaknya sejajar dengan Stasiun Purwokerto. Barang yang masuk di setiap ekspedisi tersebut kemudian dinaikan pada kereta bagasi yang telah disewa oleh masing-masing ekspedisi. Yang selanjutnya didistribusikan ke masing-masing stasiun tujuan pengirim sesuai dengan permintaan pengguna jasa.

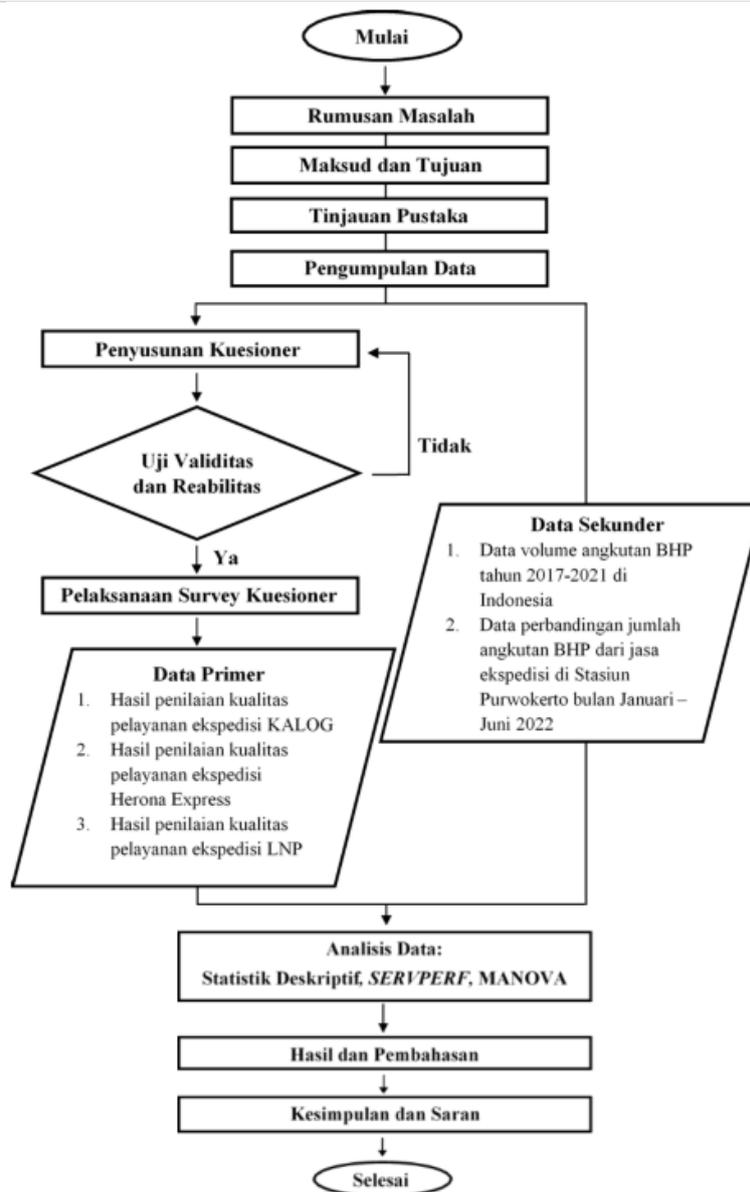


**Gambar 2. Diagram Market Share Jasa Ekspedisi di Stasiun Purwokerto Bulan Januari - Juni 2022 (Sumber : Data Unit Angkutan Barang DAOP 5 Purwokerto, 2022)**

Pada kenyataan dilapangan terlihat bahwa ditemukan adanya perbedaan jumlah angkutan BHP dari setiap jasa ekspedisi yang ada di Stasiun Purwokerto. Adanya perbedaan kualitas pelayanan dari ketiga perusahaan ekspedisi tersebut menyebabkan timbulnya pilihan yang dapat dilakukan oleh para pengguna jasa dalam memilih jasa ekspedisi mana yang akan digunakan untuk mengirim barangnya. Perusahaan ekspedisi perlu mengetahui hal-hal apa saja yang harus ditingkatkan pada kualitas pelayanan agar setiap jasa ekspedisi dengan keunggulan layanan masing-masing dapat memberikan yang terbaik bagi setiap pengguna jasanya. Dari latar belakang tersebut maka perlu dilakukan kajian mengenai analisis perbandingan kualitas pelayanan jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP yang ada di Stasiun Purwokerto

**2. METODE PENELITIAN**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa dari masing-masing ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP yang melakukan pengiriman barang dari Stasiun Purwokerto. Sedangkan untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini dapat diketahui dengan rumus *Lemeshow*. Penggunaan rumus Lemeshow dikarenakan jumlah populasi dari penelitian ini tidak diketahui jumlah pastinya (Lemeshow, 1997). Berdasarkan hasil perhitungan rumus tersebut, hasil ukuran sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96,04 namun penulis membulatkan sampel tersebut menjadi 100 sampel. Dikarenakan terdapat tiga lokasi penelitian yang dilakukan penulis, maka di setiap lokasi penelitian diperlukan 100 sampel. Ketiga lokasi tersebut adalah jasa ekspedisi yang ada di Stasiun Purwokerto. Sehingga diperlukan 100 sampel untuk jasa ekspedisi KALOG, 100 sampel untuk jasa ekspedisi Herona Express, dan 100 sampel untuk jasa ekspedisi LNP. Dalam menentukan penetapan sampel yang akan diuji perlu dilakukan teknik pengambilan sampel agar memudahkan proses penelitian. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah pengguna jasa yang sudah pernah menggunakan layanan jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini atribut-atribut yang akan diteliti mengacu pada atribut-atribut yang sering digunakan pengguna jasa dalam mengevaluasi pelayanan jasa yaitu atribut dimensi kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.



Gambar 3. Diagram Penelitian

Tabel 1. Indikator Penelitian

No	Indikator	Kode Data
	Tangible (Bukti Fisik)	
1.	Kondisi kantor pelayanan jasa ekspedisi bersih, rapi, dan nyaman	TA1
2.	Petugas jasa ekspedisi berpenampilan rapi, professional, dan sopan	TA2
3.	Terdapat lahan parkir yang cukup untuk pengguna jasa	TA3
4.	Fasilitas atau peralatan yang digunakan jasa ekspedisi dalam keadaan layak dan dapat mendukung pelayanan jasa yang tersedia	TA4
	Reliability (Keandalan)	
5.	Petugas jasa ekspedisi memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa	RL1
6.	Petugas jasa ekspedisi tidak melakukan suatu kekeliruan dan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pengguna jasa	RL2
7.	Petugas jasa ekspedisi memiliki pengetahuan terkait jasa pelayanan yang tersedia dan mampu menjawab pertanyaan pengguna jasa	RL3
8.	Pengiriman yang dilakukan jasa ekspedisi sesuai dengan waktu yang dijadwalkan	RL4
	Responsiveness (Kepekaan)	

No	Indikator	Kode Data
9.	Jasa ekspedisi selalu tanggap untuk menanggapi permintaan pengguna jasa	RS1
10.	Petugas jasa ekspedisi mampu menangani transaksi pengguna jasa dengan cepat	RS2
11.	Petugas jasa ekspedisi mampu menangani keluhan para pengguna jasa dengan baik	RS3
12.	Petugas jasa ekspedisi selalu bersedia membantu menyelesaikan keluhan pengguna jasa dan memberi solusi terhadap keluhan tersebut	RS4
	Assurance (Jaminan)	
13.	Jasa ekspedisi dapat menanamkan kepercayaan bagi para pengguna jasa ketika menggunakan jasa yang diberikan	AS1
14.	Jasa ekspedisi memberikan kepastian akan keamanan layanan jasa yang digunakan pengguna jasa	AS2
15.	Petugas jasa ekspedisi ramah dan sopan dalam melayani pengguna jasa	AS3
16.	Petugas jasa ekspedisi dapat memberikan informasi kepada pengguna jasa secara jelas dan mudah dipahami	AS4
	Empathy (Empati)	
17.	Petugas jasa ekspedisi memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan pengguna jasa	EM1
18.	Petugas jasa ekspedisi berusaha untuk memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa	EM2
19.	Petugas jasa ekspedisi bersikap sabar ketika menghadapi keluhan pengguna jasa	EM3
20.	Petugas jasa ekspedisi bersikap tulus dalam memberikan perhatian kepada pengguna jasa	EM4

Skala yang digunakan pada kuesioner penelitian ini adalah menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan sebagai ukuran dalam mengetahui sikap, pendapat, dan persepsi seseorang (Sugiyono, 2021). Skala *likert* memiliki pernyataan positif dan negatif (Siregar, 2013). Dalam skala *likert* terdapat lima point yang menunjukkan pernyataan para responden, kelima point tersebut antara lain sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan pemberian bobot sangat setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1).

Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, indikator pernyataan harus di uji terlebih dahulu dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini bertujuan agar data yang didapatkan dalam penelitian merupakan data yang valid dan reliabel sehingga memenuhi standar yang baik. Uji dilakukan terhadap 30 reponden. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas semua item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel. Hasil perbandingan nilai *r* hitung dengan *r* tabel pada masing-masing pernyataan menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada masing-masing butir pernyataan menghasilkan nilai *r* hitung > *r* tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan data dinyatakan valid. Dengan demikian, maka setiap butir pernyataan yang ada dapat digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

No	Kode Data	r hitung	r tabel	Keterangan	No	Kode Data	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	TA1	0,741	0,374	VALID	11.	RS3	0,557	0,374	VALID
2.	TA2	0,515	0,374	VALID	12.	RS4	0,708	0,374	VALID
3.	TA3	0,377	0,374	VALID	13.	AS1	0,534	0,374	VALID
4.	TA4	0,634	0,374	VALID	14.	AS2	0,752	0,374	VALID
5.	RL1	0,790	0,374	VALID	15.	AS3	0,613	0,374	VALID
6.	RL2	0,671	0,374	VALID	16.	AS4	0,712	0,374	VALID
7.	RL3	0,780	0,374	VALID	17.	EM1	0,759	0,374	VALID
8.	RL4	0,541	0,374	VALID	18.	EM2	0,634	0,374	VALID
9.	RS1	0,629	0,374	VALID	19.	EM3	0,495	0,374	VALID
10.	RS2	0,494	0,374	VALID	20.	EM4	0,592	0,374	VALID

**Tabel 3. Output 1 Case Processing Summary**

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

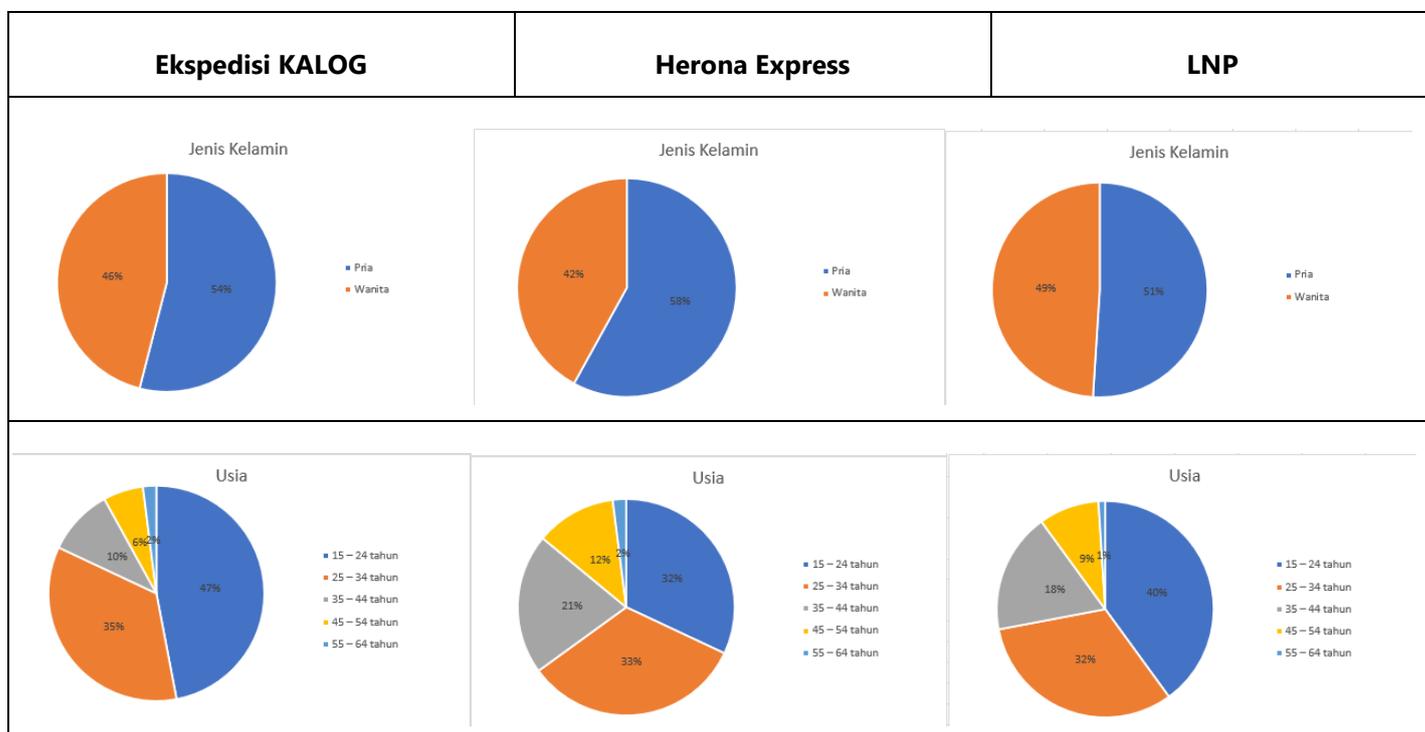
**Tabel 4. Output 2 Hasil Uji Reliabilitas**

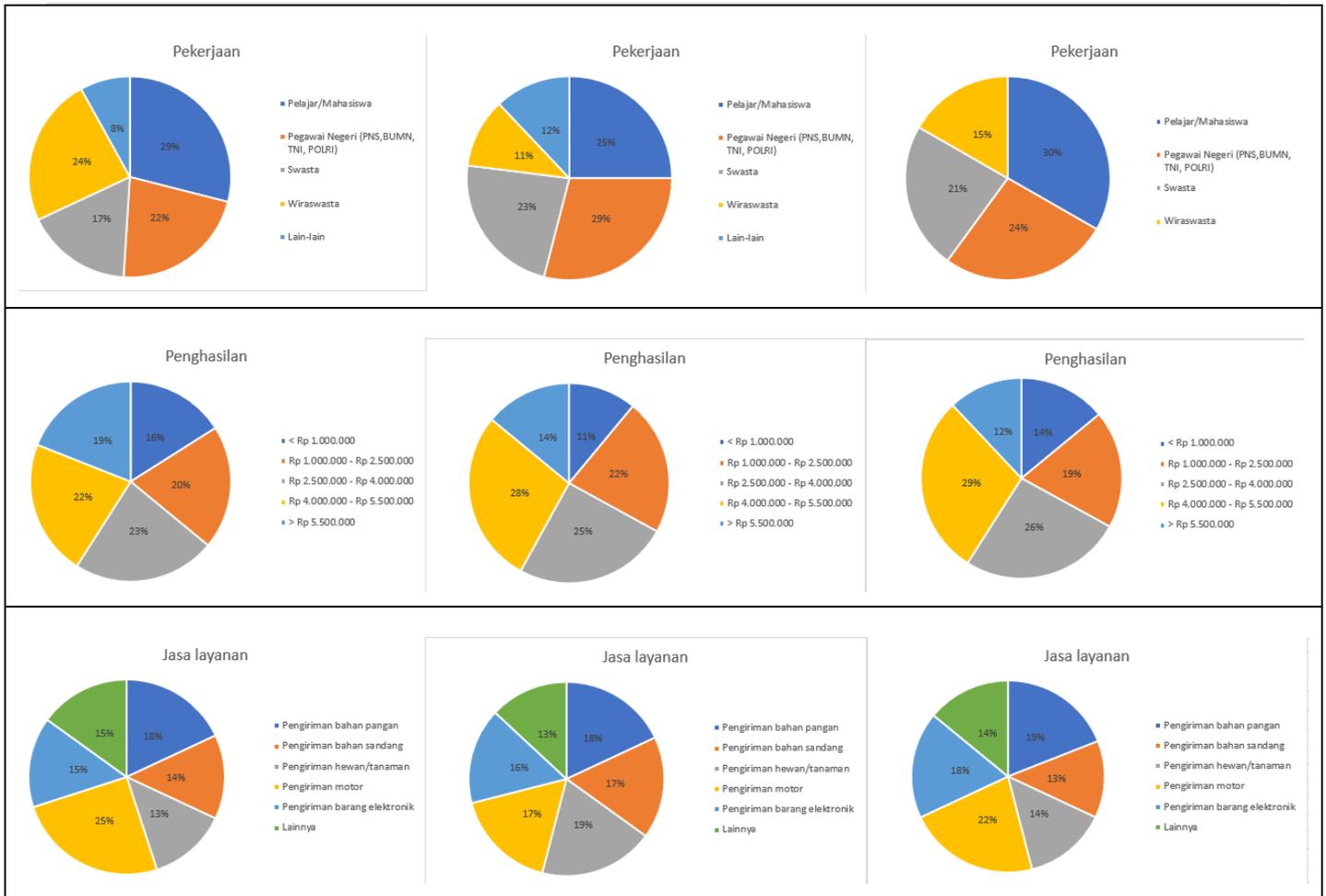
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	20

Pada tabel diatas terlihat informasi mengenai jumlah responden (N) yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sejumlah 30 responden. Dikarenakan jawaban setiap responden tersebut terisi semua, maka jumlah validnya adalah 100%. Dalam uji reliabilitas yang di ukur dengan cronbach's alpha, data dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha > 0,60. Diketahui juga bahwa terdapat 20 atribut pernyataan dengan nilai cronbach's alpha sebesar 0,914. Maka dapat disimpulkan nilai 0,914 > 0,60 dan berdasarkan skala reliabilitas dalam cronbach's alpha, nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat andal. Sehingga menunjukkan bahwa ke-20 pernyataan tersebut dinyatakan reliabel dan akurat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis, karakteristik responden yang digunakan penulis meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, rata-rata pendapatan dalam satu bulan, dan layanan jasa ekspedisi yang digunakan pengguna jasa. Hasil karakteristik responden melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang di Stasiun Purwokerto dapat dilihat pada gambar 4.





Gambar 4. karakteristik responden pengguna jasa ekspedisi pengiriman barang di Stasiun Purwokerto

**Skala Kinerja Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVPERF**

Untuk menghitung skala kinerja kualitas pelayanan dalam masing-masing jasa ekspedisi, digunakan perhitungan *Arithmetic Mean* atau rata-rata aritmatika. Hasil perhitungan tersebut didasarkan pada penilaian dimensi kualitas pelayanan menurut metode *Service Performance* (SERVPERF) dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 5. Penilaian jasa ekspedisi berdasarkan *Service Performance* (SERVPERF)

Ekspedisi KALOG				Herona Express				LNP			
No	Dimensi	Skor Rerata	Kategori	No	Dimensi	Skor Rerata	Kategori	No	Dimensi	Skor Rerata	Kategori
1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,14	Baik	1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,25	Sangat Baik	1.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,00	Baik
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,09	Baik	2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,05	Baik	2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	4,13	Baik
3.	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	4,07	Baik	3.	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	4,09	Baik	3.	<i>Responsiveness</i> (Kepekaan)	3,96	Baik
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,21	Sangat Baik	4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,05	Baik	4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,09	Baik
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	4,12	Baik	5.	<i>Empathy</i> (Empati)	4,15	Baik	5.	<i>Empathy</i> (Empati)	4,10	Baik
<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4,123</b>	<b>Baik</b>	<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4,118</b>	<b>Baik</b>	<b>Rata-Rata Total</b>		<b>4,056</b>	<b>Baik</b>

Dapat diketahui melalui hasil skor rerata total penilaian dimensi kualitas pelayanan setiap jasa ekspedisi pada tabel diatas, terdapat perbedaan skor rerata antara jasa ekspedisi satu dengan jasa ekspedisi yang lain. Dari dimensi *tangible*, penilaian tertinggi diperoleh jasa ekspedisi Herona Express dengan skor 4,25 dimana

menunjukkan hasil kategori sangat baik. Kemudian diikuti oleh jasa ekspedisi KALOG dengan skor 4,14 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan untuk penilaian terendahnya terdapat pada jasa ekspedisi LNP dengan skor 4,00 yang menunjukkan kategori baik. Dari dimensi *reliability*, penilaian tertinggi diperoleh jasa ekspedisi LNP dengan skor 4,13 dimana menunjukkan hasil kategori baik. Kemudian diikuti oleh jasa ekspedisi KALOG dengan skor 4,09 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan untuk penilaian terendahnya terdapat pada jasa ekspedisi Herona Express dengan skor 4,05 yang menunjukkan kategori baik. Dari dimensi *responsiveness*, penilaian tertinggi diperoleh jasa ekspedisi Herona Express dengan skor 4,09 dimana menunjukkan hasil kategori baik. Kemudian diikuti oleh jasa ekspedisi KALOG dengan skor 4,07 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan untuk penilaian terendahnya terdapat pada jasa ekspedisi LNP dengan skor 3,96 yang menunjukkan kategori baik. Dari dimensi *assurance*, penilaian tertinggi diperoleh jasa ekspedisi KALOG dengan skor 4,21 dimana menunjukkan hasil kategori sangat baik. Kemudian diikuti oleh jasa ekspedisi LNP dengan skor 4,09 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan untuk penilaian terendahnya terdapat pada jasa ekspedisi Herona Express dengan skor 4,05 yang menunjukkan kategori baik. Dari dimensi *empathy*, penilaian tertinggi diperoleh jasa ekspedisi Herona Express dengan skor 4,15 dimana menunjukkan hasil kategori baik. Kemudian diikuti oleh jasa ekspedisi KALOG dengan skor 4,12 yang termasuk dalam kategori baik. Sedangkan untuk penilaian terendahnya terdapat pada jasa ekspedisi LNP dengan skor 4,10 yang menunjukkan kategori baik.

**Perbandingan dengan MANOVA**

Dalam uji perbandingan MANOVA, akan diketahui perbedaan rata-rata dari tiga kelompok data independen yang dalam penelitian ini merupakan hasil penilaian dari pengguna jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto. Kemudian dari hasil tersebut akan diketahui pula nilai signifikansi perbedaan skor penilaian dimensi kualitas pelayanan di setiap jasa ekspedisi ditunjukkan pada tabel 6.

**Tabel 6. Output *Between-Subject Factors***

	Value Label	N	Value Label
Jasa Ekspedisi	1.00	KALOG	Jasa Ekspedisi
	2.00	Herona Express	100
	3.00	LNP	100

Berdasarkan tabel 6 dan tabel 7, nilai rata-rata dimensi tangible pada jasa ekspedisi Herona Express (17,00) lebih tinggi dibandingkan KALOG (16,54) dan LNP (15,99). Diketahui juga bahwa nilai rata-rata dimensi reliability pada jasa ekspedisi LNP (16,53) lebih tinggi dibandingkan KALOG (16,36) dan Herona Express (16,21). Kemudian nilai rata-rata dimensi responsibility pada jasa ekspedisi Herona Express (16,36) lebih tinggi dibandingkan KALOG (16,27) dan LNP (15,85). Selanjutnya nilai rata-rata dimensi assurance pada jasa ekspedisi KALOG (16,82) lebih tinggi dibandingkan LNP (16,35) dan Herona Express (16,19). Dan yang terakhir diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi empathy pada jasa ekspedisi Herona Express (16,59) lebih tinggi dibandingkan KALOG (16,47) dan LNP (16,40).

**Tabel 8. Output *Multivariate Test***

	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Pillai's trace	.173	5.563	10.000	588.000	.000
Wilks' lambda	.831	5.677 <sup>a</sup>	10.000	586.000	.000
Hotelling's trace	.198	5.791	10.000	584.000	.000
Roy's largest root	.170	9.996 <sup>b</sup>	5.000	294.000	.000

Dapat ditentukan apakah ketiga jasa ekspedisi tersebut memiliki perbedaan nilai dimensi kualitas pelayanan secara simultan (secara rata-rata) atau tidak, dengan membandingkan nilai probabilitas (Sig.) dari *Pillai's Trace*

terhadap Tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ). Dalam tabel hasil output di atas, karena nilai (Sig.) *Pillai's Trace* (0,000) lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Demikian disimpulkan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto.

**Tabel 9. Hasil Tests of Between-Subjects Effects**

No	Dimensi	TingkatSig.	Nilai Sig.	Keterangan
1	<b>Tangible (bukti fisik)</b>	0,05	<b>0,000</b>	<b>0,000 &lt; 0,05</b>
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	0,05	0,351	0,351 > 0,05
3	<i>Responsiveness</i> (kepekaan)	0,05	0,076	0,076 > 0,05
4	<b>Assurance (jaminan)</b>	0,05	<b>0,019</b>	<b>0,019 &lt; 0,05</b>
5	<i>Empathy</i> (empati)	0,05	0,763	0,763 > 0,05

Berdasarkan tabel 9 diketahui tingkat signifikansi perbedaan hasil penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP pada nilai dimensi kualitas pelayanan (secara rata-rata). Nilai Sig. dari dimensi *tangible* adalah 0,000. Karena nilai Sig. lebih kecil dibandingkan Tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka disimpulkan bahwa penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP memiliki perbedaan yang signifikan pada nilai dimensi *tangible* (secara rata-rata). Selanjutnya nilai Sig. dari dimensi *reliability* adalah 0,351. Karena nilai Sig. lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka disimpulkan bahwa penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP tidak memiliki perbedaan yang signifikan pada nilai dimensi *reliability* (secara rata-rata). Kemudian nilai Sig. dari dimensi *responsiveness* adalah 0,076. Karena nilai Sig. lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka disimpulkan bahwa penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP tidak memiliki perbedaan yang signifikan pada nilai dimensi *responsiveness* (secara rata-rata). Diketahui juga bahwa nilai Sig. dari dimensi *assurance* adalah 0,019. Karena nilai Sig. lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka disimpulkan bahwa penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP memiliki perbedaan yang signifikan pada nilai dimensi *assurance* (secara rata-rata). Dan untuk nilai Sig. dari dimensi *empathy* adalah 0,763. Karena nilai Sig. lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi  $\alpha=0,05$ , maka disimpulkan bahwa penilaian jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP tidak memiliki perbedaan yang signifikan pada nilai dimensi *empathy* (secara rata-rata).

Dependent Variable	(I) Jasa Ekspedisi	(J) Jasa Ekspedisi	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig. <sup>b</sup>	95% Confidence Interval for Difference <sup>b</sup>		
						Lower Bound	Upper Bound	
Tangible	KALOG	Herona	-.460 <sup>*</sup>	.189	.046	-.915	-.005	
		Express						
		LNP	.550 <sup>*</sup>	.189	.012	.095	1.005	
	Herona	KALOG	.460 <sup>*</sup>	.189	.046	.005	.915	
		Express	LNP	1.010 <sup>*</sup>	.189	.000	.555	1.465
		LNP	KALOG	-.550 <sup>*</sup>	.189	.012	-1.005	-.095
Reliability	KALOG	Herona	.150	.221	1.000	-.382	.682	
		Express						
		LNP	-.170	.221	1.000	-.702	.362	
	Herona	KALOG	-.150	.221	1.000	-.682	.382	
		Express	LNP	-.320	.221	.445	-.852	.212
		LNP	KALOG	.170	.221	1.000	-.362	.702
Responsiveness	KALOG	Herona	-.090	.239	1.000	-.664	.484	
		Express						
		LNP	.420	.239	.238	-.154	.994	
	Herona	KALOG	.090	.239	1.000	-.484	.664	
		Express	LNP	.510	.239	.100	-.064	1.084
		LNP	KALOG	-.420	.239	.238	-.994	.154
Empathy	KALOG	Herona	-.120	.261	1.000	-.749	.509	
		Express						
		LNP	.070	.261	1.000	-.559	.699	
	Herona	KALOG	.120	.261	1.000	-.509	.749	
		Express	LNP	.190	.261	1.000	-.439	.819
		LNP	KALOG	-.070	.261	1.000	-.699	.559

**Gambar 10. Perbandingan Mean Difference**

Berdasarkan gambar 10 diketahui perbedaan skor rerata total dimensi *tangible* dalam penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express adalah sebanyak -0,46 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express), jasa ekspedisi KALOG dengan LNP adalah sebanyak 0,55 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah sebanyak 1,01 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express). Hasil perbedaan skor rerata total dimensi *reliability* dalam penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express adalah sebanyak 0,15 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), jasa ekspedisi KALOG dengan LNP adalah sebanyak 0,17 (lebih unggul jasa ekspedisi LNP), dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah sebanyak -0,53 (lebih unggul jasa ekspedisi LNP). Hasil perbedaan skor rerata total dimensi *responsiveness* dalam penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express adalah sebanyak -0,09 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express), jasa ekspedisi KALOG dengan LNP adalah sebanyak 0,42 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah sebanyak 0,51 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express). Hasil perbedaan skor rerata total dimensi *assurance* dalam penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express adalah sebanyak 0,63 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), jasa ekspedisi KALOG dengan LNP adalah sebanyak 0,47 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah sebanyak -0,16 (lebih unggul jasa ekspedisi LNP). Hasil perbedaan skor rerata total dimensi *empathy* dalam penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express adalah sebanyak -0,12 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express), jasa ekspedisi KALOG dengan LNP adalah sebanyak 0,07 (lebih unggul jasa ekspedisi KALOG), dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah sebanyak 0,19 (lebih unggul jasa ekspedisi Herona Express).

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penilaian dari kualitas pelayanan jasa ekspedisi KALOG memiliki skor rerata total sejumlah 4,123 yang termasuk dalam kategori baik. Secara dimensional, dimensi kualitas pelayanan *assurance* merupakan dimensi dengan penilaian tertinggi. Sedangkan untuk dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *responsiveness*. Hasil penilaian pada kualitas pelayanan jasa ekspedisi Herona Express memiliki skor rerata total sejumlah 4,118 dan termasuk dalam kategori baik. Dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai hasil penilaian tertinggi terdapat pada dimensi *tangible*. Sementara itu, dimensi dengan penilaian terendah terdapat pada dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*. Hasil penilaian pada kualitas pelayanan jasa ekspedisi LNP memiliki skor rerata total sejumlah 4,056 dengan kategori baik. Penilaian tertingginya terdapat pada dimensi *reliability*. Sedangkan penilaian terendahnya terdapat pada dimensi *responsiveness*. Hasil penilaian kualitas pelayanan secara keseluruhan dimensi, jasa ekspedisi dengan perolehan skor rerata total tertinggi adalah jasa ekspedisi KALOG. Kemudian jasa ekspedisi dengan perolehan skor rerata total selanjutnya adalah jasa ekspedisi Herona Express. Dan jasa ekspedisi dengan perolehan skor rerata total terendah adalah jasa ekspedisi LNP. Perolehan skor rerata total dari masing – masing jasa ekspedisi tersebut menunjukkan kategori kualitas pelayanan yang baik serta berbanding lurus dengan kenyataan dilapangan. Adapun berdasarkan hasil uji perbandingan MANOVA terlihat bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara jasa ekspedisi KALOG, Herona Express, dan LNP di Stasiun Purwokerto. Meskipun terdapat perbedaan namun selisih perbedaan tersebut tidaklah jauh nilainya. Hanya terdapat perbedaan yang signifikan mengenai nilai dimensi *tangible* (secara rata-rata) pada penilaian antara: jasa ekspedisi KALOG dengan Herona Express, jasa ekspedisi KALOG dengan LNP, dan jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP. Diantara ketiga hasil perbandingan tersebut, penilaian jasa ekspedisi Herona Express dengan LNP adalah penilaian yang memberikan perbedaan paling signifikan terhadap dimensi *tangible*, dengan selisih skor rerata total sebanyak 1,01. Pihak jasa ekspedisi KALOG di Stasiun Purwokerto, perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi *responsiveness*. Dimana diperlukan pelayanan yang lebih *responsive*, tanggap, dan cekatan kepada pengguna jasa. Khususnya dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa. Pihak jasa ekspedisi Herona Express di Stasiun Purwokerto, perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada dua dimensi yaitu dimensi *reliability* dan *assurance*. Dimana diperlukan konsistensi pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Khususnya kinerja petugas jasa ekspedisi agar tidak melakukan suatu kekeliruan dan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pengguna jasa. Dan untuk meningkatkan jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa, petugas jasa ekspedisi perlu menumbuhkan kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan dan Perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pengguna jasa. Khususnya dalam melayani pengguna jasa, petugas jasa ekspedisi harus bersikap ramah dan sopan. Pihak jasa ekspedisi LNP di Stasiun Purwokerto, perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada dimensi *responsiveness*. Pihak ekspedisi perlu meningkatkan pelayanan yang lebih *responsive*, tanggap, dan cekatan kepada pengguna jasa. Khususnya saat petugas jasa ekspedisi menangani transaksi pengguna jasa. Pihak ekspedisi juga perlu meningkatkan kualitas

pelayanan yang terdapat dalam dimensi *tangible*, karena terdapat perbedaan penilaian yang paling signifikan dengan jasa ekspedisi lainnya.

## 5. ACKNOWLEDGMENTS

Terimakasih disampaikan kepada taruna, dosen dan unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

## 6. REFERENCES

- Aulawi, H., Kurniawati, R., & Pratama, V. V. (2020). Analisa Keputusan Pemilihan Jasa Ekspedisi dengan Metode AHP dan Borda. *Jurnal Kalibrasi*, 18(1), 23–29. <https://doi.org/10.33364/kalibrasi/v.18-1.724>
- Ary Putra Iswanto & Willy Artha Wirawan. (2020). Community Characteristics in the Use of the Madiun-Surabaya Railway and Bus Transportation Mode. Vol 4 No 1 (2020): *Jurnal Perkeretaapian Indonesia Volume 4 Nomer 1 Tahun 2020*. DOI: <https://doi.org/10.37367/jpi.v4i1.108>.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*. Fandy Tjiptono, & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Satisfaction - Edisi 5*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The Journal of Marketing*.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1, 35–43.
- Dinnantara, Farida Esti. (2021). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Jasa Kurir JNE Dan J&T Di Kota Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Gio, P. U., & Rosmaini, E. (2018). Belajar Olah Data dengan SPSS, MINITAB, R, MICROSOFT EXCEL, EVIEWS, LISREL, AMOS, dan SMARTPLS. USU Press, 112. Kotler dan Keller. (2016). Pengertian kualitas pelayanan dan macam macam dimensi kualitas pelayanan. Paper Knowledge. Toward a Media History of Documents.
- Imron, N. A., Rachman, N. F., Wirawan, W. A., Aghastya, A., Perkeretaapian, T. E., Perkeretaapian, T. M., Perkeretaapian, J., Perkeretaapian, A., & Madiun, I. (2018). Penerapan Teknologi Automatic Level Crossing. 2(November), 133–140.
- Laporan Tahunan/Annual Report PT. Kereta Api Logistik (KALOG) Tahun 2021 melalui <https://kalogistics.co.id/>.
- Thungasal, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Jurnal Agora*, 7(1), 287133.
- Lubis, A. A. N., Iswanto, A. P., Riyanta, W., & Wirawan, W. A. (2020). Pengaruh Pemahaman Early Warning System Sebagai Variabel Intervening. 23–24.
- Windiana, M. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt.Kereta Api Logistik (Persero) Cabang Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Maritim AMNI.