



Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Lion Parcel Menggunakan Metode Servqual

Hamza Dwi Aulia Warhana¹, Muhammad Irwan Padli Nasution²

^{1,2}Fakultas Sains dan Teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi mobile Lion Parcel dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Model SERVQUAL digunakan untuk menilai kesenjangan antara harapan pengguna dan pengalaman nyata yang dirasakan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna eksternal yang pernah menggunakan layanan pengiriman Lion Parcel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*) untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan pada beberapa dimensi layanan, dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara umum, pengguna menyatakan tingkat kepuasan yang positif terhadap aplikasi Lion Parcel, namun masih diperlukan perbaikan terutama pada aspek kecepatan respons dan kejelasan informasi layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pihak Lion Parcel dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan industri logistik yang semakin ketat.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Lion Parcel, SERVQUAL, Kualitas Layanan, Logistik.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang logistic dan transportasi. Di era modern ini Perusahaan ekspedisi harus memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses oleh pelanggan. Salah satu strategi yang digunakan dalam Lion Parcel adalah mengembangkan aplikasi mobile agar meningkatkan kualitas layanan untuk mempermudah proses pengiriman barang dan pengecekan barang oleh pelanggannya.

Namun keberhasilan suatu aplikasi tidak diukur hanya dari fungsionalitasnya, tetapi juga dari pengalaman pengguna yang ditawarkan. Pengalaman pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas aplikasi terhadap pelanggan. Aplikasi yang mudah digunakan memiliki tampilan menarik, serta memberikan kemudahan dalam setiap proses transaksi yang dilakukan oleh pelanggan dan akan memberikan dampak positif dan peningkatan loyalitas terhadap pelanggan. Sebaliknya, aplikasi mobile memiliki dampak negatif yang menyebabkan pelanggan beralih ke ekspedisi lain seperti kesulitan navigasi, bug, atau informasi yang tidak akurat.

Untuk menilai sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Lion Parcel, dibutuhkan suatu pendekatan yang dapat membandingkan antara harapan pengguna dengan pengalaman yang mereka rasakan. Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah metode SERVQUAL (Service Quality). Metode ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima aspek utama, yaitu *tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan terhadap pelanggan), *assurance* (jaminan dan kepercayaan), serta *empathy* (perhatian secara individual kepada pelanggan). Melalui penerapan metode SERVQUAL, peneliti dapat mengidentifikasi perbedaan atau kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi pelanggan dan realitas pelayanan yang

diterima, sehingga area yang memerlukan peningkatan dapat diketahui dengan lebih jelas oleh pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak Lion Parcel dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasinya, serta menjadi referensi bagi perusahaan logistik lain dalam mengembangkan strategi digital yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, Hasil analisis ini tidak hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi di sektor logistik dan transportasi.

Berdasarkan judul maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi Lion Parcel?
2. Bagaimana hasil analisis Servqual dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan layanan aplikasi Lion Parcel?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis Servqual?

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dipahami sebagai hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang benar-benar diterima oleh pengguna setelah menggunakan suatu layanan. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan muncul ketika kinerja produk atau jasa sesuai bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi Lion Parcel, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan pengiriman barang, tetapi juga oleh pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan fitur aplikasi, kemudahan akses, serta kecepatan sistem dalam memberikan informasi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat citra perusahaan di pasar jasa logistik.

Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sejauh mana layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam penelitian tersebut, penggunaan model SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara persepsi pelanggan dan harapan mereka terhadap layanan sistem informasi, yang mencakup lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Temuan menunjukkan bahwa semakin kecil selisih antara apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Sebaliknya, apabila gap negatif signifikan muncul—artinya persepsi layanan lebih rendah daripada harapan—maka kualitas pelayanan dianggap belum optimal dan akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang lebih rendah. Kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna aplikasi Lion Parcel.

Metode Servqual

Metode Servqual dikembangkan sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima komponen penentu, yaitu :

1. **Reliability**, mengacu pada upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan secara tepat kepada pelanggannya, termasuk ketersediaan diri untuk melayani pelanggan setiap saat dibutuhkan
2. **Assurance**, mengupayakan agar pelanggan memiliki kepercayaan terhadap perusahaan melalui pelayanan yang ramah dan sigap dalam mewujudkan keinginan pelanggan.
3. **Tangible**, memberikan pelayanan kepada pelanggan yang bersifat nyata karena mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri, termasuk kondisi fisik tempat dan pelayanannya.

4. **Empathy**, Perhatian terhadap pelanggan untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan memberi solusi terhadap keluhannya.
5. **Responsiveness**, Pemberian respon tepat waktu kepada pelanggan meliputi besarnya keingintahuan Anda terhadap tingkat kesulitan pelanggan, kesanggupan membantu pelanggan terkait masalahnya, ketanggapan terhadap komplain dan keluhan pelanggan, dan lainnya.

Melalui analisis SERVQUAL, dapat diketahui sejauh mana perbedaan (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, sehingga perusahaan dapat menentukan prioritas dalam peningkatan mutu layanan digitalnya.

Penerapan Servqual pada Penelitian Sebelumnya

Beberapa studi terdahulu telah membuktikan efektivitas metode SERVQUAL dalam mengevaluasi layanan digital. Penelitian oleh Rahmawati (2021) menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness memiliki peran penting terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengiriman barang. Sementara itu, penelitian oleh Sari dan Nugroho (2022) mengungkap bahwa peningkatan pada dimensi assurance dan tangibles berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan. Berdasarkan hasil-hasil tersebut, penggunaan metode SERVQUAL dinilai tepat untuk menilai kualitas layanan aplikasi Lion Parcel agar perusahaan dapat memahami ekspektasi pengguna sekaligus memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang optimal.

METHODOLOGY PENELITIAN

Berdasarkan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka metode yang digunakan yaitu:

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis kepuasan pelanggan aplikasi Lion Parcel. Dengan pendekatan kuantitatif, variabel kualitas layanan diukur menggunakan data numerik dan dianalisis secara statistik. Sifat penelitian bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan tingkat kepuasan pelanggan serta menguji hubungan antar variabel. Metode ini dipilih untuk mendapatkan gambaran umum kondisi layanan Lion Parcel saat tertentu. Sehingga keseluruhan analisis data akan berfokus pada pengukuran selisih (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan sesuai model SERVQUAL.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang menggunakan aplikasi Lion Parcel di Medan. Karena populasi yang luas dan sulit terinventarisasi secara lengkap, maka digunakan sampel yang representatif. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah purposive/incidental sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria khusus. Jumlah sampel yang digunakan adalah 27 responden, yang dianggap telah mewakili variasi pengalaman pelanggan dalam menggunakan Aplikasi Mobile Lion Parcel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di area operasional Lion Parcel Medan Polonia, dengan waktu pengumpulan data pada periode Oktober – November 2025. Lokasi dan waktu dipilih untuk mencerminkan kondisi penggunaan aplikasi Lion Parcel pada saat penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berstruktur yang disebarakan secara online. Peneliti menggunakan platform survei elektronik dan mendistribusikannya melalui media sosial, grup pengguna Lion Parcel, atau email. Kuesioner dirancang tertutup dengan skala Likert 1–5 untuk menilai pernyataan-pernyataan terkait pengalaman layanan. Kuesioner diberi

kepada sejumlah kecil responden untuk memeriksa kejelasan pertanyaan. Sebagai pelengkap, penelitian:

- 1) Sangat Tidak Setuju
- 2) Tidak Setuju
- 3) Netral
- 4) Setuju
- 5) Sangat Setuju

Data sekunder berasal dari literatur jurnal, dokumen resmi Lion Parcel, panduan aplikasi untuk menambah pemahaman konteks layanan.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis variabel utama, yaitu:

Tabel 1. Variabel Penelitian

Jenis Variabel	Nama Variabel	Indikator
Variabel Independen (X)	Kualitas layanan	Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy
Variabel Independen (Y)	Kepuasan Pelanggan	Persepsi pelanggan terhadap layanan Aplikasi Lion Parcel

Teknik Analisis Data

Sebelum data dianalisis, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu menggunakan:

- Uji Validitas : untuk memastikan setiap item pernyataan mengukur variabel yang dimaksud.
- Uji Reliabilitas : dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi internal antar item pernyataan. Nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,7$ menunjukkan bahwa instrumen reliabel.

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan pelanggan. Perhitungan dengan rumus :

$$Gap = P - E \quad (1).$$

Keterangan :

P =Skor Persepsi

E =Skor Harapan

Interpretasi hasil GAP :

Gap > 0 → Layanan melebihi harapan (sangat memuaskan).

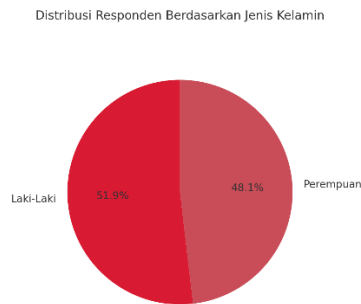
Gap = 0 → Layanan sesuai harapan (memuaskan).

Gap < 0 → Layanan di bawah harapan (kurang memuaskan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

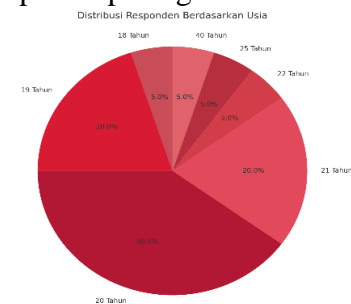
Data responden yang telah mengisi kuesioner yaitu sejumlah 27 responden. Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada diagram lingkaran berikut:



Grafik 1. Karakteristik Jenis Kelamin

Jumlah responden sebanyak 27 orang yang terdiri dari 14 Laki Laki atau sebanyak 51.9% dan responden perempuan terdiri dari 13 orang atau sebanyak 48.1 % dari keseluruhan jumlah responden. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah laki laki lebih banyak yang mengisi kuesioner dibandingkan dengan perempuan dengan selisih 1 Orang.

Karakteristik responden berdasarkan usia dibagi menjadi beberapa kategori. Hasil responden berdasarkan usia ditampilkan pada grafik dibawah ini :



Grafik 2. Karakteristik Usia

Hasil menunjukkan bahwa kelompok usia 20 tahun mendominasi responden dengan persentase 40%, diikuti oleh 19 tahun dan 21 tahun masing-masing 20%. Sementara itu, kelompok usia 18, 22, 25, dan 40 tahun masing-masing hanya menyumbang 5%. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan usia muda produktif (19–21 tahun) yang umumnya aktif menggunakan aplikasi digital seperti Lion Parcel. Layanan aplikasi lebih banyak dipengaruhi oleh kelompok usia muda yang melek teknologi dan memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap layanan berbasis daring.

Uji Validitas

Uji Validasi kuesioner pada setiap variabel dilakukan dengan menguji validitasnya. Metode pengujian ini melibatkan berbanding antara r hitung dan r tabel. Hasilnya akan disebut sebagai korelasi item terkoreksi, di mana nilai r yang dihitung merupakan hasil korelasi dari respon yang diterima untuk setiap pertanyaan pada setiap variabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tangibles

No	Item	r	p	Keputusan
1	Tampilan aplikasi menarik & modern	0.772	0.00000245	Valid
2	Desain menu mudah dipahami	0.791	0.791	Valid
3	Informasi mudah dibaca	0.778	0.00000179	Valid
4	Ikon & warna konsisten	0.716	0.0000273	Valid
5	Halaman tracking mudah digunakan	0.514	0.00612	Valid
6	Tata letak rapi & profesional	0.714	0.0000291	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Realibility

No	Item	r	p	Keputusan
1	Status pengiriman akurat	0.795	0.00000072	Valid
2	Estimasi waktu sesuai	0.806	0.00000038	Valid
3	Aplikasi jarang error	0.665	0.000153	Valid
4	Data transaksi tersimpan baik	0.725	0.0000192	Valid
5	Tracking bekerja sesuai harapan	0.645	0.000282	Valid
6	Hasil aplikasi konsisten	0.718	0.0000248	Valid



Tabel 4. Hasil Uji Validitas Responsiveness

No	Item	r	p	Keputusan
1	CS cepat menanggapi	0.763	0.00000372	Valid
2	Notifikasi status muncul tepat	0.620	0.0007	Valid
3	Keluhan ditangani cepat	0.900	0.0000000017	Valid
4	Aplikasi cepat menampilkan info	0.770	—	Valid
5	Respon saat terjadi masalah sigap	0.635	0.000378	Valid
6	Aplikasi memberi panduan	0.705	0.0000397	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Assurance

No	Item	r	p	Keputusan
1	Aman memasukkan data pribadi	0.795	0.00000074	Valid
2	Pembayaran aman	0.809	0.00000033	Valid
3	Kurir memberi rasa aman	0.834	0.000000063	Valid
4	Privasi terlindungi	0.799	0.00000059	Valid
5	Informasi dari petugas meyakinkan	0.587	0.00130	Valid
6	Aplikasi profesional	0.790	0.00000097	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Empathy

No	Item	r	p	Keputusan
1	Memahami kebutuhan pelanggan	0.751	0.0000063	Valid
2	CS ramah & sopan	0.868	0.000000046	Valid
3	Solusi sesuai kebutuhan	0.848	0.000000023	Valid
4	Perhatian terhadap keluhan	0.871	0.000000035	Valid
5	Mudah digunakan semua kalangan	0.748	0.00000717	Valid
6	Layanan memudahkan pelanggan	0.893	0.00000000374	Valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada variabel ini valid. Uji reliabilitas kuesioner pada setiap variabel dilakukan dengan menguji reliabilitasnya. Berikut tabel dari uji reliabilitas pada semua variabel :

Tabel 7. Hasil Uji Rabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Tangibles	0,889	6 Item	Reliabel (sangat baik)
Reability	0.898	6 Item	Reliabel (sangat baik)
Responsiveness	0.891	6 Item	Reliabel (sangat baik)
Assurance	0.916	6 Item	Reliabel (sangat baik)
Empathy	0.943	6 Item	Reliabel (sangat tinggi)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas layanan aplikasi Lion Parcel menggunakan metode SERVQUAL, peneliti menyimpulkan berdasarkan data beberapa hal penting sebagai berikut.

Pertama, penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan layanan digital dalam industri logistik menuntut perusahaan untuk menghadirkan aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Responden dalam penelitian, yang didominasi oleh kelompok usia muda produktif, menilai aplikasi Lion Parcel sebagai layanan yang cukup mudah digunakan dan relevan dengan kebutuhan mereka dalam aktivitas pengiriman barang sehari-hari.

Kedua, hasil pengujian instrumen penelitian memperlihatkan bahwa seluruh item pernyataan pada lima dimensi SERVQUAL dinyatakan valid, dengan nilai korelasi yang signifikan pada setiap indikator. Hal ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan telah tepat dalam mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan aplikasi Lion Parcel. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada seluruh dimensi berada di atas 0,88, sehingga instrumen dinyatakan sangat reliabel dan konsisten dalam mengukur kualitas layanan aplikasi secara keseluruhan.



Ketiga, analisis SERVQUAL mengungkap adanya kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan di semua dimensi kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menilai aplikasi Lion Parcel cukup baik, kualitas layanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi standar yang mereka harapkan. Dimensi dengan kesenjangan terbesar umumnya terkait aspek tampilan, kemudahan navigasi, kejelasan informasi, serta kecepatan aplikasi dalam merespons permintaan pengguna. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy memperlihatkan performa yang lebih baik, menandakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan data, profesionalitas kurir, serta keramahan pelayanan masih terjaga dengan baik.

Keempat, dari seluruh dimensi yang dianalisis, reliability dan responsiveness tampak menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terlihat dari tingginya harapan konsumen pada akurasi informasi, kestabilan aplikasi, ketepatan waktu layanan, serta respons cepat dalam menangani keluhan. Kesenjangan yang muncul pada dimensi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan pada keandalan sistem serta optimalisasi fitur layanan pelanggan agar pengalaman pengguna dapat lebih baik dan sesuai ekspektasi mereka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa aplikasi Lion Parcel telah mampu memberikan layanan yang cukup memuaskan, namun masih memiliki ruang yang signifikan untuk ditingkatkan, khususnya pada aspek kecepatan aplikasi, kelancaran fitur, tampilan antarmuka, serta kualitas informasi yang disajikan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, memperkuat kepercayaan pelanggan, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan Lion Parcel di tengah persaingan industri logistik yang semakin ketat.

REFERENSI

- “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual” <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425>
- D. Rahmawati, H. Aulawi, and R. Kurniawati, “Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) Dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano Pada Pet World,” *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, vol. 18, no. 1, pp. 21–32, 2023, doi:10.14710/jati.18.1.21-32.
- J. J. Cronin, Jr. and S. Taylor, “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension,” *J. Mark.*, vol. 56, pp. 55–68, 1992, doi:10.2307/1252296
- P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education, 2016.
- S. Satria, “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual,” *KILAT*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019, doi:10.33322/kilat.v8i1.425.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2017.
- V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality,” *J. Mark.*, vol. 52, no. 2, pp. 35–48, 1988, doi:10.2307/1251263.
- V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, “The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service,” *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 21, no. 1, pp. 1–12, 1993, doi:10.1177/0092070393211001
- V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, and D. D. Gremler, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7th ed. New York, NY: McGraw-Hill, 2018.
- W.K. Chen. *Linear Networks and Systems*. Belmont, CA: Wadsworth, 1993, pp. 123-35.
- Writer. “Article Title”. Journal name, vol., page, date/year, DOI.