

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis menggunakan metode IPA pada diagram Kartesius diketahui ada 8 atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, antara lain :

- a. X1, Keberangkatan pengiriman barang selalu tepat waktu
- b. X12, Pelayanannya ramah dan sopan.
- c. X2, Kedatangan barang kiriman selalu tepat waktu
- d. X10, Perusahaan bertanggung jawab terhadap kerusakan barang pengiriman.
- e. X11, Karyawan menunjukkan perhatian secara individual kepada pelanggan.
- f. X15, Karyawan mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan konsumen
- g. X19, Perusahaan memiliki memiliki jumlah kendaraan ekspedisi yang cukup.
- h. X20, Ekspedisi Gunawan Sembada bersih dan rapi.

2. Dari analisis pada nilai Servqual dan Tingkat kesesuaian metode IPA terhadap kepentingan konsumen diketahui rata-rata tingkat kepuasan konsumen jasa Ekspedisi Gunawan Sembada di Surabaya menggunakan atribut - atribut tersebut berada dalam angka 0,011 dan 100,26%, yang berarti rata-rata konsumen sudah merasa puas dan sesuai dengan kepentingan konsumen.



Berdasarkan metode Servqual dan IPA, memiliki kesamaan urutan prioritas perbaiki atribut yaitu,

1. X1, Keberangkatan pengiriman barang selalu tepat waktu.
2. X6, Karyawan perusahaan dengan sigap melayani keluhan konsumen.
3. X4, Perusahaan menjamin keamanan barang kiriman.
4. X7, Petugas perusahaan memberikan informasi yang lengkap pada konsumen.
5. X20, Ekspedisi Gunawan Sembada bersih dan rapi.

Berdasarkan indeks PGCV, urutan prioritas perbaiki atribut yaitu,

1. X4, Perusahaan menjamin keamanan barang kiriman.
2. X1, Keberangkatan pengiriman barang selalu tepat waktu.
3. X7, Petugas perusahaan memberikan informasi yang lengkap pada konsumen.
4. X6, Karyawan perusahaan dengan sigap melayani keluhan konsumen.
5. X17, Perusahaan mempunyai fasilitas yang baik dan memadai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran bagi perusahaan Jasa Ekspedisi Gunawan Sembada adalah ;

1. Disarankan perusahaan jasa ekspedisi Gunawan Sembada memprioritaskan aspek nilai PGCV yang paling tinggi dinilai oleh konsumen yaitu atribut X4, X1, X7. Pada atribut X1 masih kurang memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.

X1 menjadi prioritas kedua untuk dilakukan perbaikannya dengan lebih mengatur jadwal pengiriman barang agar barang kiriman pelanggan tidak mengalami *delay* yang cukup lama ditempat ekspedisi. Walaupun demikian ekspedisi ini mempunyai keunggulan dalam kecepatan pengiriman barang sehingga barang kiriman pelanggan akan selalu sampai tepat waktu.

2. Item yang termasuk dalam kuadran D perlu dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya, perlu adanya peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran C dengan mempertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil dan mempertahankan variabel-variabel pada kuadran B untuk tetap menjaga kualitas kepuasan konsumen. Pada kuadran A perlu untuk meningkatkan variabel-variabel dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darmasendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut secara hukum.



Halaman ini sengaja dikosongkan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fadhila Disgantara. 2019. **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value.** Skripsi Program Studi Teknik Industry. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Ariani, Dwi Wahyu. 2009. **Manajemen Operasi Jasa.** Graha Ilmu: Yogyakarta
- Bono, E. 2004. **How To Have Beautiful Mind.** Random House Group Ltd. London.
- Endy Firdian, Surachman, Dan Purnomo Budi Santoso. 2012. **Aplikasi Metode Servqual Dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang.** Ilmu Pengetahuan Dan Rekayasa, Vol 13, No. 3. ISSN:1412-7237. Malang
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, Dan Paul W. Miniard. 2014. **Perilaku Konsumen.** Edisi Keenam. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta
- Gièse And Cote. 2010. **Human Resource Management (Terjemahan Benyamin Molan).** Gramedia. Jakarta
- Hermawan, K, Dan Yusmowady. 2005. **Attracting Tourists Traders, Investors: Strategi Memasarkan Daerah Di Era Otonomi.** PT. Gara Media Pustaka Utama. Jakarta.
- Herlina Rahmawati. 2010. **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance**



- Irawan, H. 2009. **10 Prinsip Kepuasan Pelanggan**. PT. Ele Media Kompetindo. Jakarta.
- Iqbal Hasan. 2012. **Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya**. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Kotler, Philip. 2010. **Manajemen Pemasaran**. PT. Prenhallindo Jakarta:
- Lupiyoadi, R. 2010. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemb Empat. Jakarta
- Maiyanti, S.I. 2009. ***Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) And Importance-Performance Analysis (IPA) To Know Student Satisfaction Level Of Sriwijaya University Library Services***. Jurusan Matematika. Fakultas MIPA. Universitas Sriwijaya Jakarta.
- Mustaniroh S, Lestari E, Dan Sari E. 2010. **Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Pada “WAROENG X” Cab. Soekarno Hatta-Malang)**. Jurnal Teknologi Pertanian 11(6):152-161. Malang
- Nurchayyo, I. 2008. **Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Saki Di Provinsi Bali**. Jurnal Piramida UNUD 4(2). Bali
- Octy P.Sianipar, Panji Deoranto, Dan Wike Agustin Prima Dania 2014. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metod Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Di Nes Coffee Kota Iombang)** Staf Pengajar, Jurusan

- Ratminto dan Atik. 2005. **Manajemen Pelayanan, Disertakan Dengan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal**. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Siagian, Y. 2011. **Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis**. Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Suayanto, M. 2004. **Analisis Dan Desain Aplikasi Multimedia Untuk Pemasaran**. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Bisnis**. CV Alfabeta Bandung
- Suharsimi Arikunto. 2010. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Rineka Cipta. Jakarta
- Sumartini, Lilis. C. 2012. **Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (servqual) Pada Mal Cijantung Jakarta Timur**. *Jurnal Iliah dan Teknologi*. Vo. 2. No. 1. Jakarta
- Sumarwan Ujang. 2013. **Perilaku Konsumen**. Penerbit Ghali Indonesia. Jakarta
- Supranto. 2010. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Service, Quality, Satisfaction**. Andi offset. Yogyakarta
- Yamit, Zulian. 2001. **Manajemen Persediaan**. Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII. Yogyakarta

Halaman ini sengaja dikosongkan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

