

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang penulis gunakan sebagai berikut :

5.1.1. Tki (Tingkat Kesesuaian) merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Adapun rata – rata Tki yaitu 0,93 / 93%.

Artinya variabel independen yaitu *assurance*, *empaty*, *tangible*, *realibilitas*, dan *responsiveness* berpengaruh positif. Dari hasil tingkat kesesuaian yang didapat menunjukkan, variabel *assurance* dengan (Tki: 97%) menjadi variabel yang paling bagus. Menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan *empati* (Tki:94%). Selanjutnya dimensi berwujud (*tangible*) dengan (Tki:92%). Kemudian dimensi keandalan (*realibilitas*) dengan (Tki:91%) dan yang terakhir dimensi daya tangkap (*responsiveness*) dengan (Tki:90%).

5.1.2. Diagram Kartesius

5.1.2.1. Kuardan A terdapat dua indicator yaitu Tidak pernah melakukan kesalahan (3.71:4.30) Cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan (3.34:4.14).

5.1.2.2. Kuardan B terdapat empat indicator yaitu Jam buka tutup tepat waktu (4.04:4.38) Sopan dalam melayani konsumen (4.51:4.32) Menjaga

kerapihan dalam bertugas (3.86:4.14) Tempat tunggu yang bersih dan nyaman (4.20:4.14).

5.1.2.3. Kuardan C terdapat lima indicator yaitu: *frontliner* Profesional dibidangnya (3.72:3.94) Sensitifitas petugas *frontliner* dalam mengajukan penawaran kembali kepada pelanggan (3.33:3.76) Komunikasi petugas *frontliner* dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan tentang produk paket pos (3.47:3.79) Petugas *frontliner* selalu mengutamakan kepentingan pelanggan (3.65:3.8) Kepedulian petugas *frontliner* terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen selama proses transaksi (3.68:3.91).

5.1.2.4. Kuardan D terdapat tiga indicator yaitu: Kecepatan petugas *frontliner* dalam melakukan transaksi (3.88:3.77) Keamanan konsumen yang terjamin selama melakukan transaksi (3.94:4.02) Keterampilan dan kemampuan petugas *frontliner* (4.23:3.94).

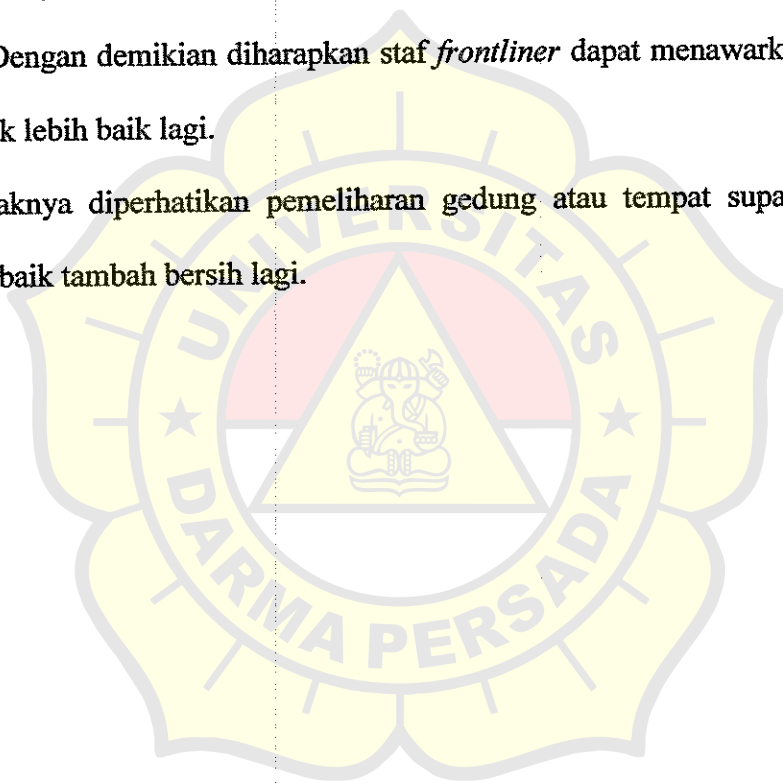
5.2. Saran

Penulis mencoba memberikan saran dari apa yang telah penulis analisa dalam setiap permasalahan yang terjadi pada PT Pos Indonesia cabang Rawa Barat Jakarta Selatan. Dari hasil penelitian ini, peneliti atau penulis mempunyai saran agar:

5.2.1. Perusahaan terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

5.2.2. Dari hasil diagram kartesius:

- 5.2.2.1. Hendaknya lebih banyak pelatihan bagi para *frontliner* , karena hal itu merupakan unsur utama yang dilihat dari pelanggan dan membawa image yang baik lagi.
- 5.2.2.2. Hendaknya lebih tanggap menghadapi masalah yang timbul.
- 5.2.2.3. Hendaknya staf diberikan kursus tentang produk pos terutama paket pos. Dengan demikian diharapkan staf *frontliner* dapat menawarkan produk lebih baik lagi.
- 5.2.2.4. Hendaknya diperhatikan pemeliharaan gedung atau tempat supaya lebih baik tambah bersih lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- J, Supranto, 2008, *Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid Satu, Edisi Tujuh*, Erlangga, Jakarta.
- J, Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelangga*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Kotler P, 2001, *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*, Prehanlindo, Jakarta.
- Kotler P, 2002, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid I dan II*, Alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik Edisi Kedua*, Salemba Empat, Jakarta .
- Lupiyoadi, Rambat–A Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Dua*, Salemba Empat, Jakarta.
- Payne, Adrian, 2001, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2011, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Konsep Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J, 2008, *Perilaku Konsumen*, Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 2006. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Cetakan Kedua, BayuMedia, Malang.

Umar, Husein, 2005, *Studi Kelayakan Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pelanggan PT POS INDONESIA

Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner dibawah ini. Tujuan kuesioner ini saya buat guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan skripsi yang sedang saya susun. Adapun judul skripsi yang sedang saya susun adalah **“PERSEPSI PELANGGAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PT POS INDONESIA CABANG RAWA BARAT JAKARTA SELATAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN JASA PAKET POS”**

Atas perhatian, kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu dalam membantu pengisian kuesioner ini saya ucapkan banyak terima kasih

DATA PRIBADI**Nama:**

Jenis Kelamin

 Laki –Laki Perempuan

Usia

 ≥ 20 tahun 20 – 30 tahun 30 – 40 tahun ≥ 40 tahun

Pendidikan

 SD SMP SMA Perguruan Tinggi

Pekerjaan

 Pelajar / Mahasiswa Pegawai Swasta Pegawai Negeri Wiraswasta Ibu Rumah Tangga

Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang Bapak/Ibu anggap benar, dengan memberi tanda silang (X) pada huruf yang anda pilih.

Keterangan :

Sangat Penting (SP)

Sangat Baik (SB)

Penting (P)

Baik (B)

Kurang Penting (KP)

Kurang Baik (KB)

Tidak Penting (TP)

Tidak Baik (TB)

Sangat Tidak Penting (STP)

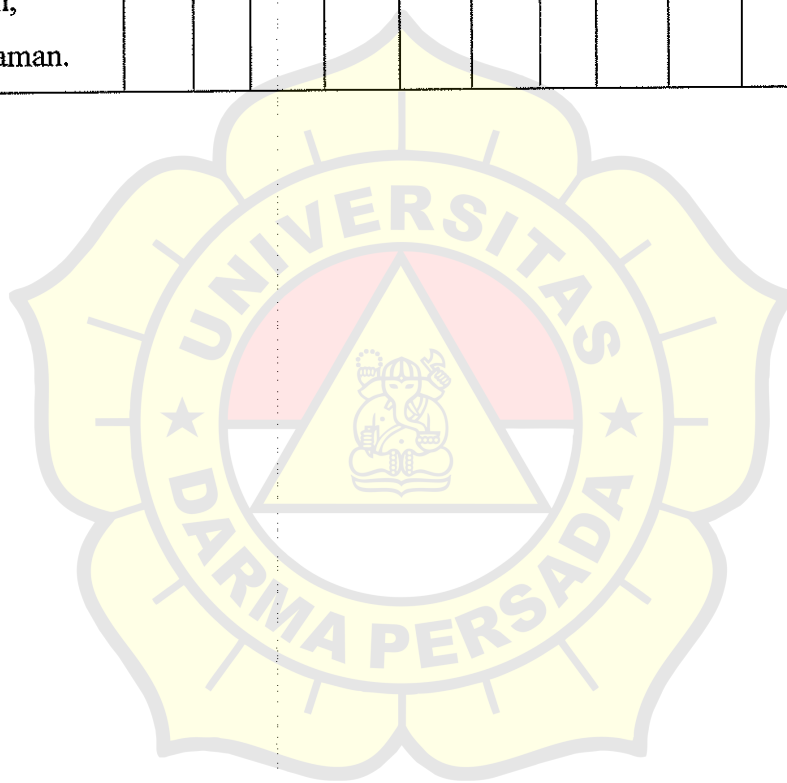
Sangat Tidak Baik (STB)



KUESIONER KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER*

<p>(Assurance)</p> <p>7. Kesopanan petugas <i>frontliner</i> dalam melayani konsumen.</p> <p>8. Keterampilan dan kemampuan petugas <i>frontliner</i> terhadap produk paket pos.</p> <p>9. Keamanan konsumen yang terjamin saat melakukan transaksi.</p>									
<p>IV. Dimensi Empati</p> <p>10. Komunikasi petugas <i>frontliner</i> dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan tentang produk paket pos.</p> <p>11. Petugas <i>frontliner</i> selalu mengutamakan kepentingan konsumen.</p> <p>12. Kepedulian petugas <i>frontliner</i> terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen selama proses transaksi.</p>									

V. Dimensi Berwujud (Tangible)										
13. Petugas <i>frontliner</i> selalu menjaga kerapian pada saat bertugas.										
14. Tempat tunggu bagian <i>frontliner</i> rapih, bersih, dan nyaman.										





PT POS INDONESIA JAKARTA SELATAN

Jl. RS Fatmawati No 10,

Jakarta Selatan

Tingkat Pengguna Paket Pos Indonesia

Cabang Jakarta Selatan 12000

No	kantor cabang kelas V	Tahun				
		2006	2007	2008	2009	2010
1	KPC Pasar Minggu	5760	6120	6480	6840	7200
2	KPC Tebet	5508	5760	5796	6084	6500
3	KPC Gunung	5400	5760	6120	5760	6444
4	KPC Mayestik	5311	5600	5757	6217	6372
5	KPC Rawa Barat	5400	5760	5832	6120	6321
6	KPC Metropolitan	5551	5112	5520	5901	5891
7	KPC Pejaten	4356	3152	2689	4985	5881
8	KPC Duren Tiga	4565	4852	3951	4844	5777
9	KPC Pancoran	3251	3562	3331	4480	5757
10	KPC Setia Budi	3211	3581	3456	4351	5721
11	KPC Darmawangsa	2926	3012	3111	4681	5551
12	KPC Grogol Selatan	2635	2911	2687	2687	3546
13	KPC Pondok Indah Mall	2638	2756	2654	3015	3118
14	KPC Walikota	1150	2012	2122	2583	2981
15	KPC Kebayoran Lama	986	1130	1965	2115	2354
16	KPC Lebak Bulus	970	1356	1568	1689	1891
17	KPC Gandaria	2880	2891	2719	2615	2891
18	KPC Kebayoran Baru	720	980	1225	1451	1561

Jakarta 30 Desember 2010

Joko Priyono

9120702373

72	Hesty	2	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	2	4	4	3	3
73	Oline	2	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	2	4	4	3	3
74	Sofie	2	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	5
75	Wulan	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3
76	Riama	2	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3
77	Indri	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	3
78	Echy	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3
79	Wiwie	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5
80	Ratna	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4
81	Riris	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4
82	Eti	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5
83	Linda	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5
84	Wati	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4
85	Isna	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4
86	Eni	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4
87	Denis	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	4
88	Ati	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5
89	Abdul	4	4	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5
90	Adi	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5
91	Alfan	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	2	2	4	4
92	Anjar	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	2	3	3	5
93	Fauzan	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	2	3	3	5
94	Ardian	3	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	2	3	2	5
95	Arie	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	3	2	3	3	4
96	Fery	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	5
97	Ilham	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5

98	Iqbal	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4
99	Prionggo	4	3	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5
	Total	400	368	367	384	331	330	446	419	390	344	361	364	382	416



72	Hesty	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
73	Oline	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
74	Sofie	5	3	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
75	Wulan	5	3	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5
76	Riana	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
77	Indri	5	3	5	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5
78	Echy	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5
79	Wiwie	4	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	5
80	Ratna	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5
81	Riris	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5
82	Eti	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5
83	Linda	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5
84	Wati	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5
85	Isna	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5
86	Eni	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5
87	Denis	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	5
88	Ati	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5
89	Abdul	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5
90	Adi	4	3	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5
91	Alfan	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	5
92	Anjar	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5
93	Fauzan	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	5
94	Ardian	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5
95	Arie	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5
96	Fery	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5
97	Ihham	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5

98	Iqbal	5	4	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5
99	Piiongo	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5
	Total	434	390	426	373	410	372	428	390	398	375	376	387	410	455

