

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk karakteristik teknik PT Go Trans menunjukkan nilai korelasi momen Pearson didapatkan hasil sebesar 0,75. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,68. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan  $r_{tabel}$  sebesar 0,281. Hasil ini menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang menunjukkan adanya kevalidan korelasi antara item 1 dengan karakteristik teknik.
2. Di dalam uji reliabilitas untuk karakteristik Teknik PT Go Trans menghasilkan nilai Alpha Cronbah sebesar 0,97, PT Monang Sianipar menghasilkan nilai sebesar 0,94, PT Intransco Kilat menghasilkan nilai sebesar 0,96, PT Kerta Gaya menghasilkan nilai 0,92 sedangkan pengujian reliabilitas untuk karakteristik Keinginan Pelanggan PT Go Trans menghasilkan nilai Alpha Cronbah sebesar 0,63, PT Monang Sianipar menghasilkan nilai sebesar 0,72, PT

Intransco Kilat menghasilkan nilai sebesar 0,67, PT Kerta Gaya menghasilkan nilai 0,74.

Hasil tersebut menunjukkan nilai Alpha Cronbah yang hasilnya berada di atas 0,5 yang berarti semua karakteristik telah reliabel dan dapat digunakan untuk pengolahan selanjutnya.

3. Perencanaan desain jasa pengiriman paket dapat dimulai dengan melihat nilai target terbesar sampai dengan terkecil yang dihasilkan oleh House of Quality yang dalam hal ini sebesar 209 untuk sistem komputerisasi yang dapat dijalankan secara terpadu yang diikuti dengan jenis, jumlah dan ukuran paket sebesar 199, kebijakan promosi sebesar 183, advertising sebesar 183, SDM handal dan cekatan sebesar 179, kayanan di loket terpadu, jumlah operator sebesar 157, jadwal keberangkatan dan tiba sebesar 156, prosdur pengiriman sebesar 152 dan fasilitas infrastruktur sebesar 141 dengan demikian aplikasi QFD dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam mengetahui dan memahami keinginan atau suara pelanggan dan dapat dijadikan sebagai alat pemberi informasi dalam mendefinisikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Di dalam mencapai kepuasan pelanggan maka perubahan dapat dilakukan pada perbaikan sistem komputerisasi dengan melihat dampak kedepannya adalah mengurangi biaya operasional dikarenakan jasa yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan

kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga tidak ada pengulangan pekerjaan.

Perbaiki pada prosedur pengiriman yang disertai dengan perkiraan waktu terhadap jadwal keberangkatan dan tibanya paket juga menjadi prioritas di dalam mewujudkan efisiensi waktu.

Perbaiki terhadap Sumber Daya Manusia yang diharapkan menjadi handal dan cekatan bermanfaat terhadap pengurangan waktu produksi dikarenakan akan membuat tim pengembangan jasa dapat menghasilkan keputusan awal dalam prosesnya.

## 6.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan tempat dimana penulis melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Keberhasilan penerapan QFD sangat tergantung dari kelompok kerja (*teamwork*) yang bersifat *Crossfunctional Team*, maka dari itu dibutuhkan kelompok kerja yang memiliki keahlian yang spesifik di bidangnya.
2. Diperlukan faktor pendukung manajemen data pelanggan yang lengkap, tim kerja yang baik dan fasilitator QFD yang memiliki disiplin yang tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani,Dorothea Wahyu. **Manajemen Kualitas**. Edisi Pertama .Universitas Atma Jaya Ycgyakarta. 1999
- Cohen.Lou.. **Quality Function Deployment : How to Make QFD Work For You**.Massachusetts USA : Addison-Wesley Publishing Company.2000
- Gaspersz,Vincent..**Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.2001
- Tjiptono, 2000. **Analisis Data dengan Statistik**. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip.2000 **Marketing Management**. The Millenium Edition. Prentice Hall International, inc
- Kountur Ronny, **Statistik Praktis**. PPM, Jakarta, Cetakan pertama.2005
- Nasution, S, “ **Metode Research : Penelitian Ilmiah**”, Bumi Aksara,Jakarta, Cetakan 2, 1996.
- Riduwan, MBA. **Dasar-Dasar Statistika**.Bandung.Alfabeta.2003
- Supranto.**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**.Jakarta : Rineka Cipta.1997
- Sugiyono, “ **Statistika untuk Penelitian**”, CV Alfa Beta, Bandung, Edisi 1, 2005.

# LAMPIRAN A



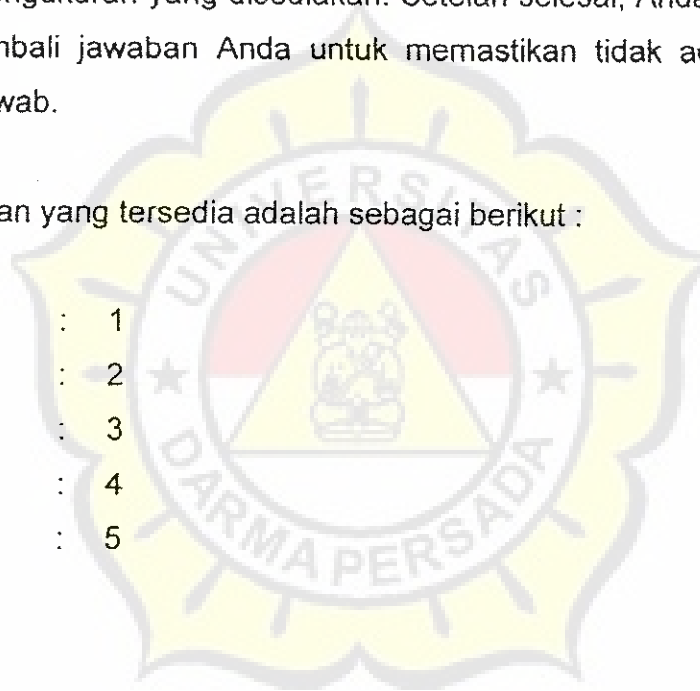
KUESIONER  
PENELITIAN

**KUESIONER PENELITIAN**  
(Beri tanda x untuk mengisi jawaban)

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memberikan pandangan atau persepsi Anda sebagai pelanggan yang pernah menggunakan jasa perusahaan transportasi PT Go Trans, Monang Sianipar, Intrasco Kilat dan Kerta Gaya terhadap pelayanan yang diberikan. Anda diharapkan membaca setiap pertanyaan dengan teliti dan menjawabnya berdasarkan kenyataan yang sebenarnya, bukan harapan/ekspektasi Anda dengan cara memberikan tanda x pada skala pengukuran yang disediakan. Setelah selesai, Anda diminta untuk memeriksa kembali jawaban Anda untuk memastikan tidak ada pernyataan yang tidak terjawab.

Skala pengukuran yang tersedia adalah sebagai berikut :

- |              |   |   |
|--------------|---|---|
| Sangat Buruk | : | 1 |
| Agak Buruk   | : | 2 |
| Cukup        | : | 3 |
| Baik         | : | 4 |
| Sangat Baik  | : | 5 |



## FORMAT KUESIONER KARAKTERISTIK TEKNIK

---

### TANGIBLES

1. Penilaian anda mengenai prosedur pengiriman paket yang dilakukan oleh perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

2. Penilaian anda mengenai ketersediaan jumlah operator yang membantu di dalam melayani pelanggan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

3. Penilaian anda mengenai ketersediaan jumlah dan ukuran loket dalam hal pelayanan pelanggan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

4. Bagaimana menurut penilaian anda mengenai luas tempat penyimpanan yang dimiliki oleh perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

5. Penilaian anda mengenai jadwal dan urutan kerja yang dilakukan di dalam melayani pelanggan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

6. Penilaian anda mengenai luas bangunan yang dimiliki sudah cukup memadai

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

7. Penilaian anda mengenai nilai jual tanah yang berdampak pada lokasi perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5



8. Penilaian anda mengenai dana investasi yang dikeluarkan pemodal sudah sebanding dengan perkembangan perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

9. Penilaian anda mengenai fasilitas infrastruktur yang mendukung aktivitas perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

#### ASSURANCE

10. Bagaimana penilaian anda terhadap pengetahuan personel yang dimiliki di dalam melakukan pelayanan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

11. Penilaian anda terhadap pendidikan dan pelatihan yang telah diterapkan oleh perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## RESPONSIVENESS

12. Penilaian anda terhadap sikap dan penampilan personel

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

13. Penilaian anda terhadap kualitas SDM yang dimiliki perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

14. Penilaian anda terhadap pelayanan loket terpadu yang diterapkan perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 15. Penilaian anda terhadap tujuan serta jarak paket yang ditawarkan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 16. Penilaian anda terhadap jenis, jumlah dan ukuran paket yang ditawarkan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

**RELIABILITY**

## 17. Penilaian anda terhadap penggunaan sitem komputerisasi yang telah diterapkan perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 18. Penilaian anda terhadap aktivitas otomatisasi sortir yang telah dijalankan perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

19. Penilaian anda terhadap ketersediaan alat angkut yang dimiliki perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

20. Penilaian anda terhadap alat pengendali elektronik yang telah dijalankan

oleh perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

21. Penilaian anda terhadap jumlah armada paket yang dijalankan oleh

perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

22. Penilaian anda terhadap jenis transportasi yang dimiliki oleh perusahaan

dalam menjalankan pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

23. Penilaian anda terhadap kontrak atau kerjasama yang dilakukan perusahaan terhadap perusahaan angkutan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

24. Penilaian anda terhadap pengaturan jadwal keberangkatan dan tiba dari pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

25. Bagaimana penilaian anda terhadap pilihan rute angkutan armada paket yang ditawarkan perusahaan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## EMPHATY

26. Penilaian anda terhadap garansi yang diberikan apabila paket tidak diterima dengan baik atau hilang

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

27. Penilaian anda terhadap kebijakan promosi yang dilakukan untuk menarik minat pelanggan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

28. Penilaian anda terhadap langkah pengenalan perusahaan kepada calon pelanggan dengan menggunakan media periklanan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## FORMAT KUESIONER KEINGINAN PELANGGAN

---

### CEPAT

1. Penilaian anda mengenai layanan di loket pelayanan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

2. Penilaian anda mengenai ketepatan /kecepatan paket tiba di tujuan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

3. Bagaimana antrian di loket pelayanan menurut penilaian anda

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 4. Bagaimana pelayanan penjemputan paket menurut penilaian anda

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 5. Penilaian terhadap kemudahan pelayanan jasa pengiriman paket melalui

hubungan telepon / komputer

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

**MUDAH**

## 6. Penilaian anda terhadap prosedur pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## 7. Penilaian anda terhadap kemudahan menuju lokasi pelayanan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5



**AMAN***Gunna Susu!*

8. Bagaimana jaminan keamanan isi paket menurut penilaian anda

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

**MURAH**

9. Penilaian anda mengenai ketentuan biaya/tarif yang diberikan oleh jasa pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

**NYAMAN**

10. Bagaimana penilaian anda terhadap kondisi fisik kantor jasa dan sarana/fasilitas ruang pelayanan yang tersedia

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

11. Penilaian anda terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan ataupun kesigapan petugas saat anda melaporkan keluhan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

12. Penilaian anda terhadap waktu / jam buka loket pelayanan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

13. Penilaian anda terhadap fasilitas tempat parkir kendaraan di lokasi

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## JAMINAN

14. Penilaian anda terhadap tersedianya tanda terima / resi / bukti pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

15. Penilaian anda terhadap garansi yang diberikan oleh pihak jasa jika terjadi keterlambatan, kerusakan, ataupun kehilangan terhadap paket yang dikirim

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

## PROMOSI

16. Penilaian anda terhadap peralatan/perlengkapan (alat sortir, ketersediaan alat angkut, alat control elektronik) sebagai penunjang proses pelayanan pengiriman paket

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5

17. Penilaian anda terhadap bonafiditas perusahaan bilai dilihat dari segi promosi, pelayanan jasa yang ditawarkan melalui media iklan

PT Go Trans	1	2	3	4	5
PT Monang Sianipar	1	2	3	4	5
PT Intrasco Kilat	1	2	3	4	5
PT Kerta Gaya	1	2	3	4	5