

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisi Uji Kecukupan Data

Data yang didapatkan dari lapangan untuk kuesioner *Improvement Gap Analysis* (IGA), data yang sah adalah sebanyak 30 dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 30 kuesioner. Semua kuesioner yang disebar kepada responden adalah sah dan sesuai dengan kriteria responden yang telah ditentukan yaitu lebih tua atau sama dengan usia 19 tahun.

Untuk data kuesioner *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah berjumlah 112 dengan total kuesioner yang disebar sebanyak 130 kuesioner. Terdapat 18 kuesioner yang tidak sah dikarenakan usia responden yang tidak masuk kriteria (dibawah 19 tahun), pengisian kuesioner yang tidak lengkap, serta pengisian kuesioner yang tidak baik (nilai pada semua atribut sama semua) atau tidak lengkap.

5.1.1 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas dan Reliabilitas *Disfunctional Questions* (ESDQ)

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai *pearson correlation* untuk setiap atribut memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan rtabel (0,3061). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua atribut pertanyaan yang ada pada kuesioner mengenai tingkat kepentingan adalah valid sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Untuk uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865 dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

2. Uji validitas dan Reliabilitas *Functional Questions* (ESFQ)

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai *pearson correlation* untuk setiap atribut memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan rtabel (0,3061). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua atribut

pertanyaan yang ada pada kuesioner mengenai tingkat kepentingan adalah valid sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Untuk uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,919 dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas *Current Satisfaction* (ACS)

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai *pearson correlation* untuk setiap atribut memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan rtabel (0,3061). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua atribut pertanyaan yang ada pada kuesioner mengenai tingkat kepentingan adalah valid sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Untuk uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,888 dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kepuasan

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai r hitung untuk setiap atribut memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan rtabel (0,1562). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua atribut pertanyaan yang ada pada kuesioner mengenai tingkat kepuasan adalah valid sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Untuk uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,865 dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

5. Uji Validitas dan Reliabilitas tingkat kepentingan

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai r hitung untuk setiap atribut memiliki nilai lebih besar dibandingkan dengan rtabel (0,1562). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua atribut pertanyaan yang ada pada kuesioner mengenai tingkat kepentingan adalah valid sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Untuk uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,885 dengan *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2011) sehingga dapat disimpulkan bahwa 27 item pertanyaan mengenai tingkat kepuasan memiliki reliabilitas yang baik.

5.2 Analisis *Improvement Gap Analysis* (IGA)

Dari pengolahan data menggunakan *Improvement Gap Analysis* yang selanjutnya diolah dengan menggunakan diagram kartesius terdapat enam atribut yang masuk ke dalam kuadran I, sembilan atribut yang masuk ke dalam kuadran II, delapan atribut yang masuk ke dalam kuadran III dan empat atribut yang masuk ke dalam kuadran IV.

Kuadran I (*Critical Attribute*) pada kuadran ini faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan yang diharapkan, karena tingkat kepuasan yang diperoleh sangat rendah. PT. Pos Processing Center Gresik harus segera melakukan perbaikan sehingga *performance* faktor tersebut meningkat. Adapun atribut tersebut adalah :

- a. Daya tarik desain luar gedung (TA2)
- b. Kenyamanan tempat pelayanan (bersih, rapi, teratur) (TA5)
- c. Kesesuaian antara biaya yang tercantum dengan biaya yang dibayar (REL2)
- d. Ketepatan pengiriman barang sesuai dengan alamat yang tercantum (REL3)
- e. Kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan (EM2)
- f. Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat (RES1)

Kuadran II (*Keep Current Performance*) kuadran ini memuat faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga tingkat kepuasan relative tinggi. Faktor tersebut harus dipertahankan karena merupakan keunggulan di mata pelanggan. Berikut ini atribut yang berada dalam kuadran II sebagai berikut :

- a. Daya tarik desain dalam gedung (TA3)
- b. Kenyamanan ruang tunggu (bersih, rapi, tempat duduk memadai) (TA4)

- c. Kebersihan dan kerapian penampilan karyawan (TA8)
- d. Daya tarik sarana promosi (brosur, pamflet) (TA10)
- e. Kelengkapan sarana komunikasi dan informasi (TA11)
- f. Kesesuaian antara yang dijanjikan dengan kenyataan untuk lamanya waktu penyampaian barang (REL1)
- g. Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus (RES2)
- h. Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan (RES3)
- i. Kualitas brand image perusahaan sebagai penyedia jasa layanan barang (ASS1)

Kuadran III (*Neutral Attribute*) pada kuadran ini menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga pelanggan bersikap biasa-biasa saja. Berikut atribut yang berada dalam kuadran III adalah sebagai berikut :

- a. Kenyamanan lahan parkir (aman, cukup luas, terlindungi panas dan hujan, ada petugas) (TA1)
- b. Kondisi peralatan yang digunakan (lengkap dan modern) (TA7)
- c. Daya tarik penampilan karyawan (rapi, sopan) (TA9)
- d. Kecepatan penyampaian barang (REL4)
- e. Kemudahan untuk menjangkau lokasi kantor (EM1)
- f. *Follow up* kritik dan saran (EM4)
- g. Karyawan melayani keluhan pelanggan dengan tulus (RES3)
- h. Kejelasan dan kelengkapan informasi yang diberikan (ASS4)

Kuadran IV (*Excitement Attribute*) kuadran ini memuat faktor yang penting bagi pelanggan, akan tetapi kinerjanya tinggi. Berikut ini atribut yang masuk dalam kuadran IV adalah sebagai berikut :

- a. Kenyamanan tempat pelayanan (bersih, rapi, teratur) (TA5)
- b. Lamanya waktu pelayanan (EM3)
- c. Keramahan dan kesopanan karyawan (ASS2)
- d. Keamanan dalam proses pengiriman (ASS3)

Dalam perbaikan kualitas pelayanan diprioritaskan di kuadran I, karena kuadran I adalah prioritas utama dimana pelanggan sebagai responden merasakan atribut

tersebut sangat penting dan mempunyai harapan tinggi namun belum merasakan kinerja yang maksimal sehingga perlu adanya perbaikan (Hartanto, 2017). Berikut usulan perbaikan dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Usulan Perbaikan

No.	Atribut	Usulan Perbaikan
1	Daya tarik desain luar gedung	PT. Pos Processing Center Gresik sebaiknya perlu adanya perbaikan renovasi pada bagian depan kantor. Cara untuk menarik pelanggan datang yaitu : ➤ Mengganti warna gedung kantor yang sudah kusam dengan warna baru. ➤ Perbaikan pada papan reklame yang berada pada bagian depan kantor pos.
2	Kenyamanan tempat pelayanan (bersih, rapi, teratur)	Penataan ulang pada bagian pelayanan agar dapat membuat kesan nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut dapat dimulai dari : ➤ Penataan kursi antrian pelanggan yang harus rapi. ➤ Tempat pelanggan saat mengisi formulir pengiriman barang atau transaksi keuangan yang mudah dijangkau. ➤ Menjaga kebersihan tempat pelayanan selama waktu operasional berlangsung.
3	Kesesuaian antara biaya yang tercantum dengan biaya yang dibayar	Dalam hal ini sering terjadi kesalahan fahaman antara petugas loket dan pelanggan yang disebabkan oleh biaya kirim yang dilacak oleh pelanggan melalui website tidak sama dengan biaya saat proses transaksi. Cara perbaikan yang perlu diterapkan yaitu :

		➤ Memberi informasi kepada setiap pelanggan bahwa jika ingin mengetahui biaya kirim yang sesuai ketentuan kantor pos disarankan untuk mengunjungi website resmi kantor pos yang sudah ada, karena kebanyakan pelanggan yang terjadi kesalahan pemahaman biaya kirim cenderung melihat website yang bukan dari kantor pos melainkan website yang lain. ➤ Menanyakan langsung kepada <i>service center</i> melalui nomor yang sudah disediakan oleh kantor pos.
4	Ketepatan pengiriman barang sesuai dengan alamat yang tercantum	Untuk memudahkan dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh petugas antaran, hal yang paling mudah diterapkan yaitu : ➤ Petugas loket harus teliti dalam proses entri barang diloket. ➤ Menanyakan kembali kepada pelanggan jika alamat yang tercantum dipaket kurang jelas atau kurang lengkap. ➤ Selalu mencantumkan nomor pengirim dan nomor penerima paket supaya pada saat proses kirim lebih mudah dan cepat.
5	Kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan	Hal yang perlu adanya perbaikan dalam kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan yaitu dengan cara : ➤ Perlu adanya kotak sumbang saran yang tersedia di dalam tempat pelayanan yang berfungsi untuk menampung saran dan kritik dari pelanggan. ➤ Selalu tanggap setiap keluhan yang masuk dari pelanggan baik keluhan dibagian loket ataupun langsung kepada customer service.
6	Karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat	Pemberian pelatihan kepada petugas pelayanan yang berkala supaya meningkatkan kemampuan petugas pelayanan agar lebih baik dalam melayani pelanggan.

5.3 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu layanan secara menyeluruh dengan didasari oleh suatu nilai indeks untuk menginterpretasikan kategori kepuasan pelanggan (Fitriana dkk, 2014). Kepuasan pelanggan di Kantor POS *Processing Center* Gresik dapat diketahui dengan menghitung nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari total kuesioner yang sah dan dilakukan penghitungan didapatkan nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) sebesar 78,1. Nilai tersebut masuk kedalam masuk ke dalam kategori “puas” ($66\% < X \leq 80,99\%$). Dengan kata lain pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang ada di Kantor POS *Processing Center* Gresik. Nilai indeks tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor POS *Processing* Gresik telah baik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka akan semakin tinggi pengaruh yang akan diberikan dalam proses membangun kepuasan pelanggan (Mahfooz, 2014).