

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu:

1. Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuisioner dengan atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan pada J&T Express dapat diambil kesimpulan bahwa semua atribut belum memenuhi keinginan atau harapan dari pelanggan yang ditunjukkan dengan nilai kesenjangan negatif. Nilai kesenjangan untuk masing-masing atribut adalah sebagai berikut.

No	Atribut Layanan	Gap
1	Fasilitas dan sarana memadai	-0,462
2	Ruangan rapi dan nyaman	-0,798
3	Penampilan karyawan rapi	-0,491
4	Kesesuaian waktu pengiriman yang dijanjikan dengan kedatangan paket	-0,449
5	Kesesuaian antara biaya pengiriman dengan kualitas pelayanan yang diterima	-0,405
6	Ketersediaan pelayanan pelacakan posisi barang dengan nomor resi yang benar	-0,442
7	Ketersediaan pelayanan jemput paket konsumen di tempat	-0,502
8	Karyawan cekatan melayani pelanggan	-0,451
9	Karyawan sigap jika ada pertanyaan / keluhan	-0,266
10	Keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan	-0,454
11	Terdapat garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim	-0,452
12	Pelayanan dilakukan dengan ramah	-0,530
13	Tersedia sarana mendapatkan informasi dan menyampaikan kritik / saran	-0,433

2. Hasil klasifikasi atribut pelayanan berdasarkan diagram kartesius pada IPA diperoleh 1 atribut masuk ke dalam Kuadran I yang berarti aspek layanan tersebut harus diperbaiki segera, 7 atribut masuk ke dalam Kuadran II berarti aspek layanan tersebut harus dipertahankan, 5 atribut masuk ke dalam Kuadran III yang berarti aspek layanan tersebut perbaikannya dapat ditunda, dan tidak terdapat atribut masuk ke dalam Kuadran IV yang berarti aspek layanan tersebut dimungkinkan untuk ditiadakan.
3. Rekomendasi yang diperoleh sebagai usulan perbaikan pelayanan J&T Express berdasarkan hasil dari *house of quality* (HOQ) sebagai prioritas utama adalah kerapian dan kenyamanan dari ruangan pelayanan, sehingga respon teknis untuk atribut pelayanan ini adalah peningkatan kerapian dan kenyamanan ruangan. Prioritas kedua perbaikan layanan yaitu peningkatan penyesuaian garansi kerusakan/kehilangan. Prioritas selanjutnya adalah penambahan sarana informasi serta kritik dan saran.

6.2 Saran

Saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut.

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebaiknya pihak perusahaan J&T Express lebih memfokuskan perhatian pada atribut-atribut pelayanan yang memiliki urutan prioritas tertinggi sehingga harapan konsumen untuk atribut-atribut layanan tersebut dapat segera terpenuhi dan ketidakpuasan konsumen dapat diminimalisir.
2. Pengukuran kualitas layanan melalui survei dengan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan sebaiknya dilakukan pihak J&T Express secara berkala dan terus menerus sehingga perusahaan dapat mengikuti perkembangan keinginan konsumen dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

