

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan serta deskripsi yang telah disusun dan telah diuji pada bagian sebelumnya, maka dapat diketahui bagaimana kualitas layanan distribusi semen dari KWSG ke toko. aspek dalam kualitas layanan distribusi KWSG dalam memenuhi kebutuhan konsumen :

##### 1. pelatihan keterampilan

pelatihan keterampilan dilakukan KWSG untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan terlihat bahwa pelatihan keterampilan mampu memberikan nilai layanan seperti : informasi harga layanan, akurasi penimbangan produk, pelayanan pemesanan, solusi komplain pelanggan, keamanan pengemasan, kesediaan informasi keterlambatan, dan kesediaan informasi kritik dan saran.

##### 2. pelatihan sikap dan perilaku

pelatihan sikap dan perilaku dilakukan KWSG untuk membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam melayani konsumen sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : informasi harga layanan, pelayanan pemesanan, solusi komplain pelanggan, informasi keterlambatan, kesediaan informasi kritik dan saran.

##### 3. layanan *costumer service*

layanan *costumer service* dilakukan KWSG untuk mempermudah dalam memberikan layanan pemesanan dan informasi ke konsumen, sehingga mampu

memberikan nilai layanan seperti : informasi biaya pelayanan, pelayanan pemesanan, solusi komplain pelanggan, kesediaan informasi keterlambatan, kesediaan informasi kritik dan saran.

4. penyesuaian harga layanan

penyesuaian harga layanan dilakukan KWSG untuk mengkalkulasi biaya distribusi barang ke konsumen agar konsumen tidak dirugikan terhadap layanan, sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : informasi biaya layanan, garansi produk, keamanan pengemasan.

5. pengecekan stafel palet

pengecekan stafel palet dilakukan KWSG untuk meminimalisasi resiko kerusakan barang saat pemuatan dan pengiriman, sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : akurasi penimbangan, garansi produk, keamanan pengemasan.

6. perawatan kendaraan

perawatan kendaraan dilakukan KWSG untuk menjaga kinerja truk pengangkut dan meminimalisasi resiko di jalan, sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : garansi produk, keamanan pengemasan.

7. pembersihan ruang tunggu

pembersihan ruang tunggu dilakukan KWSG untuk menjaga keadaan ruang kantor agar tetap bersih dan nyaman, sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : kebersihan ruang tunggu.

#### 8. garansi produk

garansi produk dilakukan KWSG untuk memberikan konsumen rasa aman dan nyaman saat melakukan pembelian produk, sehingga mampu memberikan nilai layanan seperti : informasi harga layanan, akurasi penimbangan, garansi produk keamanan pengemasan.

### **5.2. Rekomendasi**

Setelah mengkaji hasil penelitian kualitas layanan distribusi ini maka rekomendasi yang dapat peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan metode *quality function deployment* maka Koperasi Warga Semen Gresik perlu mengoptimalkan pelayanan distribusi dan menjadikannya pertimbangan sebagai evaluasi penerapan layanan distribusi perusahaan agar konsumen merasa puas dengan layanan dan tidak dirugikan.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan *quality function deployment* untuk menilai kualitas layanan distribusi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan lainnya yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas layanan distribusi dan melakukan perbaikan kualitas layanan yang dapat menguntungkan industri jasa.
3. Waktu eksplorasi yang kurang lama diharapkan peneliti yang selanjutnya untuk melakukan eksplorasi lapangan yang lebih lama lagi untuk data yang lebih lengkap dan valid.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annappa, Chougule M dan Panditrao, Kallurkar S.,2013, *Integration of Quality Function Deployment and Value Engineering in Furniture Manufacturing Industry for Improvement of Computer Work Station*, Volume-2, Issue-6, International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE)
- Anggraeni , Mutiara., Desrianty, Arie dan Yuniar.,2013, Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD), Vol. 1, No. 2 Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Reka Integra.
- Anindita, Rina., 2006,Analisa Penggunaan Metode Servqual Pada Jasa Layanan Kurir StudiKasus Pada "PT XYZ" di Jakarta , VOL 3 NO 3 ,Forum Ilmiah Indonesia..
- Azizi, S., Kapak, S.J., dan Tarhandeh, F., 2014, *Physical Distribution Service Quality through Iranian Convenience Stores Retailers Perspectives: a Mixed Method Approach*, Vol.7, No.1. Iranian Journal of Management Studies (IJMS), Iran.
- Budiono, Agung., 2014, Analisis Kualitas Pelayanan Konsumne Bengkel Mobil Suzuki Nusantara Jaya Sentosa Soekarno-Hatta Bandung, Vol.1,No.1, E-Journal Graduate Unpar.
- Bowersox, Donald J.,2002,Manajemen Logistik,Edisi 1,Bumi Aksara,Jakarta.
- Bamert, Thomas and Wehrli, Hans P., 2005, *Service Quality as an Important Dimension of Brand Equity in Swiss Services Industries*, Vol. 15, No. 2, Journal of Managing Service Quality.
- Beniusiene,Ineta dan Petukiene,Evandezelina, 2012,*The Indicator of Service Quality Measurement of Logistic Service*,Vol.2,No.27,Social Research.
- Creswell, John W,2013, *Research Design Kualitatif,Quantitatif, and Mixed Methods Approaches*,Third Edition,Pustaka Belajar,Yogyakarta.
- Dean, Alison M.,2002,*Service Quality in Call Centres: Implications for Customer Loyalty*, Volume 12 , Number 6,Journal of Managing Service Quality.
- Edvardsson, Bo., 2005, *Service Quality: Beyond Cognitive Assessment*,Vol.15,No.2, Journal of Managing Service Quality.

- Franceschini, Fiorenzo.,2002, *Advanced quality function deployment*, A CRC Press Company ,Washington,D.C
- Gupta, Tarun K. dan Singh, Vikram,2012, *Service Quality in Supply Chain: A Review* Volume 2 No. 8,International Journal of Engineering and Technology.
- Hamidi., 2007, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*, Universitas Muhammadiyah Malang Press, Malang.
- Kaihatu, Thomas S, 2008, *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*, Vol.10, No. 1,*Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Kamakoty, J dan Sohani, N., 2013, *Measuring service quality in supply chain: Proposed model*, Volume 3 Issue 2, Asian Journal of Management Research.
- Kamble, S.S., Raut, R.D, dan Dhume, S.M,2010, *Validating the Logistics Service Quality (LSQ) Scale in Indian Logistics Industry*, Vol.1, International Conference on Business and Economics Research, IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia
- Kavaliauskienė, I.M., Aranskis, A., Litvinenko, M.,2014, *Consumer satisfaction with the quality of logistics services*, Business Management Faculty, Vilnius Gediminas Technical University, Vilnius LT-10223, Lithuania
- Mansidão,Rui dan Coelho, Luís A.G,2014, *Logistics Performance: a Theoretical Conceptual Model for Small and Medium Enterprises*, CEFAGE-UE and Management Department, Évora University, Portugal
- Meidasari.,Shofi,Dewi.,dan Bachtiar,Iyan,2015,Usulan Dedain Produk Sepatu dengan pendekatan *Quality Function Deployment* di CV.Madas.
- Moleong, Lexy J.,2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,Cetakan ke 30,Penerbit PT Remaja Rosdakarya,Bandung
- Muchtiar, Y., Mufti, Dessi., Suryani, I.R., 2012, *Analisa Service Quality pada Layanan Asuransi*, Vol. 1, No.2, *Jurnal Teknik Industri*,Padang.
- Mulyana, Deddy.,2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigma Baru ilmu*

Komunikasi dan ilmu Sosial lainnya,Cetakan ke 5,PT Remaja Rosdakarya,Bandung.

Munhurrun, P.R., Bhiwajee, S.D.L. dan Perunjodi N.M.,2010, *Service Quality in the Public Service*, Volume 3 ,Number 1, International Journal of Management and Marketing Research

Puspasari, Maya A, dan Kurniasih, Nia,2013, Pengembangan Kualitas pelayanan Produk Telekomunikasi Selular Diatas Kapal Menggunakan Metode *Service Quality & Quality Function Deployment*.

Rukmi, H.S.,Yuniar, M. Dan Muslim,I.,2010, Perbaikan Kualitas Layanan Distribusi Fisik Produk Air Mineral di PT. X Bandung, Vol. X IV, No.1 ,*Jurnal Rekayasa LPPM Itenas Institut Teknologi Nasional*

Rushton, A., Croucher, P and Baker, P,2010,*The Handbook of Logistic Distribution Management*,4th edition,The Chartered Institute of Logistic and Transport (UK).

Saura, I.G., France´s, D.S., Contri, G.B., Blasco, M.F, 2008, *Logistics Service Quality: a New Way to Loyalty*, Vol. 108 No. 5,Journal of Industrial Management & Data Systems.

Somantri, Gumilar R.,2005,Memahami Metode Kualitatif,Vol,No.2,Makara Sosial Humaniora,Depok.

Sugiyono.,2011,Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif dan R&D,Cetakan ke 13,Alfabeta,Bandung.

Wong, Amy and Sohal, Amrik.,2002,*Customers' Perspectives on Service Quality and Relationship Quality in Retail Encounter*, Volume 12, Number 6,Journal of Managing Service Quality,

Tjiptono, Fandy dan Gregorios Candra,2005, *Service Quality and Statification* Andi Offset Yogyakarta

Yuniar, S.S., Arijanto, S., dan Liansari, G.P, 2014, Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X, Vol.2,No.2,Jurnal Online Institut Teknologi Nasional,Bandung.