

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa BES Cikarang, penilaian dengan menggunakan Servqual didapatkan hasil: Dari 14 atribut tidak ada yang bernilai positif rata-rata keseluruhan gap score atribut pelayanan jasa logistik di BES adalah sebesar -0,505
2. Atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan BES Cikarang diperoleh 14 Atribut, yang dikelompokkan dalam 5 dimensi atribut kualitas, yakni :
  - a) Kehadalan (*Reliability*) 3 atribut yaitu Pengetahuan karyawan mengenai produk layanan logistik. Kepuasan pelanggan terhadap penanganan komplain. Keakuratan dan ketepatan waktu pengiriman barang.
  - b) Jaminan (*Assurance*) 4 atribut yaitu Pengiriman tepat waktu dan barang diterima dengan lengkap. Kecepatan dalam penyelesaian komplain/klaim. Sikap dan tingkah laku karyawan terhadap pelanggan. Kompensasi yang ditawarkan jika terjadi kerusakan/kehilangan barang
  - c) Bukti Langsung (*Tangible*) 3 atribut yaitu Kebersihan gudang. Armada yang digunakan layak jalan. Memiliki aplikasi/*web* yang mudah diakses.
  - d) Empati (*Empathy*) 2 atribut yaitu Harga yang diberikan dapat diterima oleh pelanggan. Kualitas layanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.
  - e) Daya Tanggap (*Responsiveness*) 2 atribut yaitu Kecepatan dan kesiapan dalam merespon permintaan pelanggan. Menginformasikan status pengiriman kepada pelanggan.
3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di BES Cikarang adalah melakukan upaya perbaikan terhadap atribut yang masuk

dalam kuadran 1 berdasarkan klasifikasi metode *Importance Performance Analysis Matrix* (IPA), atribut yang ada di kuadran 1 adalah atribut no 3,4,5,11 dikarenakan faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting dan atau diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut.

Adapun usulan perbaikannya adalah:

- a) Pihak yang berhubungan diberi arahan dan diberi pengetahuan lebih lanjut agar lebih meminimalisir masalah
- b) Memberikan tali pengikat untuk pengiriman dan menambahkan kunci gembok untuk mobil agar barang tidak hilang
- c) Pihak-pihak yang bertemu langsung dengan customer wajib lebih ditingkatkan bahwa penanganan komplain customer sangat krusial dan dibuatkan sistem buat mengontrol nya
- d) Harga jasa relatif tinggi dikarenakan memakai vendor lagi, Jika menggunakan moda transportasi perusahaan sendiri, harga nya akan jauh lebih kompetitif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis bisa menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Ditinjau dari hasil evaluasi dengan memakai Servqual bahwa nilai *gap score* dapat ditekan lagi agar tidak bernilai negatif yaitu dengan cara lebih menaikkan kepuasan pelanggan dan lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan
2. Dicermati dari yang akan terjadi pembagian klasifikasi sesuai metode *Importance Performance Analysis Matrix* (IPA), bisa memudahkan dalam menetapkan atribut yg mana yang butuh konsentrasi utama buat perbaikan pelayanan. Perusahaan dapat menjadikan acuan agar dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada

3. Berdasarkan usulan perbaikan yg sudah dirancang penulis diharapkan bisa membantu perusahaan dalam menaikkan kualitas pelayanan jasa logistik pada PT BES

