

# Usulan Peningkatan Pelayanan Jasa Pengiriman JNE Cabang Gasibu Menggunakan Dimensi Servqual dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Tree Diagram*

Andre Prahita, Yoanita Yuniati

Institut Teknologi Nasional Bandung

Email: aprahita4@gmail.com

Received DD MM YYYY | Revised DD MM YYYY | Accepted DD MM YYYY

## ABSTRAK

*Perusahaan jasa pengiriman barang saat ini sedang bersaing ketat, hal itu disebabkan karena meningkatnya industri belanja online. Dalam persaingan tersebut perusahaan dengan kualitas pelayanan yang baik merupakan target bagi para pelaku usaha online. Permasalahan yang sedang dialami oleh CV Prahita Puspa Mandiri yang selaku menjalankan perusahaan JNE cabang Gasibu Bandung yaitu kualitas pelayanan yang diberikan belum cukup baik, oleh sebab itu diperlukan adanya usulan perbaikan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Gasibu. Perusahaan tidak melakukan penilaian kualitas pelayanan secara sistematis, maka perusahaan memerlukan analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Tree Diagram untuk memberikan usulan terhadap permasalahan yang dialami. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepentingan dan kepuasan terhadap pelanggan JNE Gasibu sebanyak 100 responden. Penelitian tersebut menghasilkan 3 atribut yang masuk kedalam kuadran I (prioritas utama) masalah kualitas pelayanan JNE Gasibu. 3 atribut tersebut yaitu kebersihan toilet, tempat parkir yang aman, dan melayani dengan baik. Usulan yang didapatkan yaitu diadakan piket kebersihan untuk karyawan dan memasang tulisan untuk kesadaran pelanggan, menata tempat parkir, dan memberikan pembinaan terhadap karyawan secara berkala. Usulan yang didapatkan tersebut diimplementasikan terhadap perusahaan. Penilaian kepuasan pelanggan pada penelitian di JNE Gasibu Bandung, dinilai memuaskan oleh 30 member JNE Gasibu. Hasil tersebut perlu dipertahankan untuk menghindari timbulnya kembali masalah yang sama dan memperbaiki atribut lainnya.*

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, Metode Importance Performance Analysis, Tree Diagram, Implementasi.*

## ABSTRACT

*Freight forwarding service companies are currently in very tight competition, this is due to the increasing shopping industry online. In this competition, companies with good service quality are targets for business actors online. The problem that is being experienced by CV Prahita Puspa Mandiri who runs the JNE Gasibu Bandung branch company is that the quality of service provided is not good enough, therefore it is necessary to propose improvements related to the quality of services provided by JNE Gasibu. The company does not systematically assess service quality, so the company requires an analysis of service quality using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the method Tree Diagram to provide suggestions for the problems experienced. This research was conducted by*

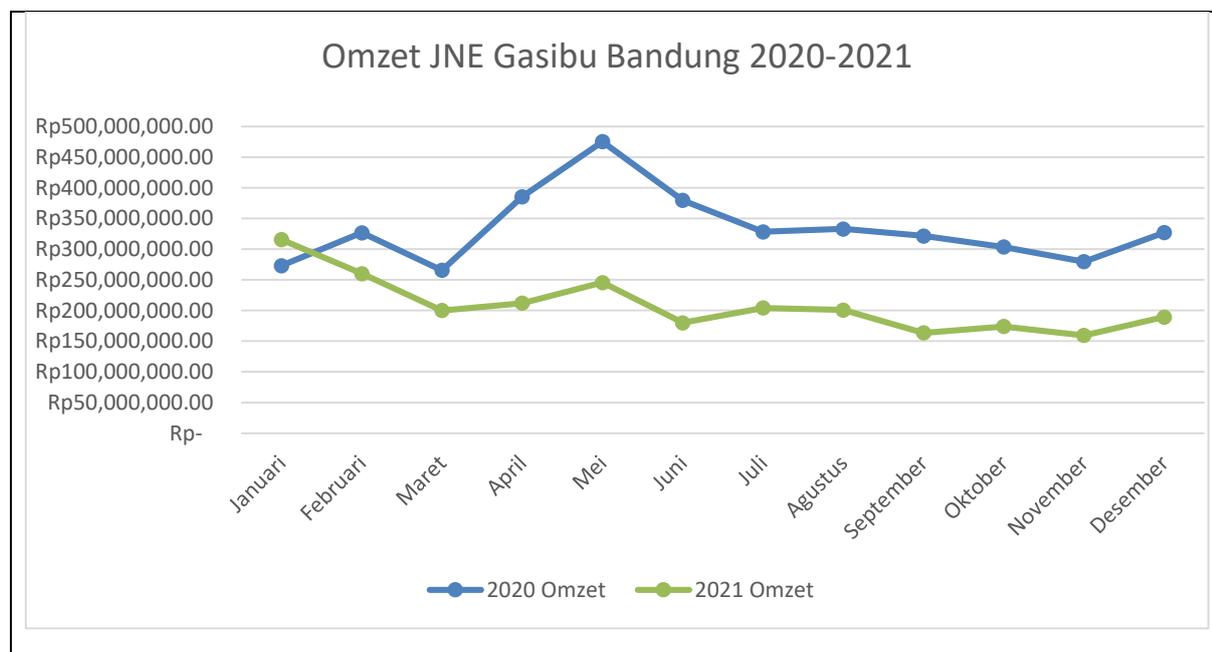
*distributing questionnaires of interest and satisfaction to JNE Gasibu customers as many as 100 respondents. The research resulted in 3 attributes that are included in quadrant I (main priority) for JNE Gasibu's service quality problems. These 3 attributes are toilet cleanliness, safe parking, and good service. The proposals obtained were to hold a cleaning picket for employees and put up writings for customer awareness, organize parking lots, and provide regular coaching to employees. The proposals obtained are implemented against the company. Assessment of customer satisfaction in research at JNE Gasibu Bandung. Was considered satisfactory by 30 members of JNE Gasibu. These results need to be maintained in order to avoid the recurrence of the same problem and improve other attributes.*

**Keywords:** Service quality, Importance Performance Analysis, Tree Diagram, Implementation.

○ **1. PENDAHULUAN**

Dalam beberapa tahun ini persaingan industri jasa pengiriman barang sangat tinggi. Hal tersebut dikarenakan tingkat perdagangan online mengalami kenaikan. Menurut kemkominfo pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mencapai 78%. Tingginya angka tersebut melahirkan banyak jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang akan memaksimalkan pada kualitas pelayanannya. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal penting pada industri jasa pengiriman barang.

JNE atau Jalur Nugraha Ekakurir merupakan salah satu jasa pengiriman barang yang berada di Bandung. Agen JNE Gasibu merupakan salah satu cabang yang berada di Bandung. JNE Gasibu sedang mengalami penurunan pendapatan dan kehilangan pelanggan tetap. Hal tersebut diduga karena JNE kurang memberikan diskon pada *marketplace* dan kualitas pelayanan yang dianggap kurang baik, karena adanya komplain pada *google review* mengenai pelayanan yang diberikan oleh JNE Gasibu. Pihak JNE Gasibu khawatir kehilangan pelanggan tetap lainnya. JNE Gasibu membutuhkan usulan perbaikan agar citranya tetap baik di mata pelanggan. Berikut merupakan omzet pendapatan JNE Gasibu 2020-2021 dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Omzet JNE Gasibu 2020-2021**

## ○ 2. METODOLOGI

### 2.1 Identifikasi Masalah

JNE Gasibu merupakan salah satu jasa pengiriman besar yang ada di Bandung. Tetapi saat ini JNE Gasibu sedang mengalami penurunan pendapatan sebesar 50% dari tahun-tahun sebelumnya. JNE Gasibu mendapati beberapa penilaian buruk pada *google review*, penilaian buruk tersebut merupakan penilaian dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Gasibu. Berdasarkan hal tersebut dibutuhkan penilaian dalam kualitas pelayanannya. Penilaian kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Tree Diagram* untuk menghasilkan usulan yang dapat diberikan terhadap perusahaan. Usulan yang didapatkan akan dilakukan implementasi terhadap perusahaan. Implementasi tersebut akan menilai kepuasan pelanggan terhadap perubahan yang dirasakan. Apabila pelanggan tidak puas maka dilakukan evaluasi terhadap usulan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pelanggan dan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

### 2.2 Studi Literatur

Studi literatur yang digunakan pada penelitian diantaranya adalah mengenai teori pelayanan, kepuasan pelanggan, ekspektasi pelanggan, dimensi kualitas layanan, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diagram kartesius, *tree diagram*, kuesioner, sampel, pengujian alat ukur, dan transformasi data.

### 2.3 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sedang dialami oleh perusahaan. Peneliti menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) untuk dapat mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas adanya perbaikan metode *tree diagram* merupakan metode yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah sehalus mungkin secara detail, menolong untuk dapat bertindak selangkah demi selangkah dari umum sampai menuju ke tindakan yang lebih khusus (**Tague, 2005**). Penyebaran kuesioner diperlukan untuk dapat mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang perusahaan berikan. Dengan penyebaran kuesioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan tersebut maka dapat diolah menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Pengolahan data dengan menggunakan metode tersebut akan memberikan hasil atribut pelayanan yang berada pada kuadran 1. Diagram kartesius merupakan diagram yang digunakan untuk membagi atribut-atribut pelayanan menjadi 4 kuadran. Atribut pelayanan yang berada di kuadran 1 merupakan atribut yang difokuskan pada penelitian ini. Metode *tree diagram* berfungsi untuk dapat memberikan usulan perbaikan untuk atribut yang berada pada kuadran ke 1. Hasil usulan tersebut akan diimplementasikan kepada perusahaan untuk diketahui penelitian ini berhasil atau perlu adanya evaluasi.

### 2.4 Desain Sampling

Desain sampling dibutuhkan untuk mengetahui ukuran sampel yang diperlukan pada penelitian ini. Ukuran sampel merupakan bagian yang dapat mewakili suatu populasi. Ukuran sampel didapatkan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *lemeshow* digunakan apabila dalam penelitian belum diketahui populasinya. Berikut merupakan rumus sampel yang digunakan pada penelitian ini: (**Akdon dan Rudiawan, 2010**)

$$n = \frac{za^2 x P x Q}{e^2} = 96,04 \quad (1)$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai n yaitu 96.04 artinya minimal sampel pada penelitian ini sebanyak 97 orang.

## 2.5 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner merupakan tahap dalam merancang isi kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Perancangan kuesioner menggunakan 5 dimensi *servqual*. 5 dimensi *servqual* menurut (Tjiptono 2019) tersebut yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kuesioner yang dirancang harus mencakup 5 dimensi tersebut. 5 dimensi tersebut mewakili atribut-atribut yang menjadi item pertanyaan yang akan dibagikan kepada responden. Responden akan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh JNE Gasibu meliputi 5 dimensi tersebut. Kuesioner menggunakan skala 1-10, hal tersebut berguna untuk memberikan penilaian yang lebih luas terhadap responden.

## 2.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri dari pengumpulan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. dilakukan dengan pengumpulan data mentah yang diperoleh dari responden yang menggunakan jasa perusahaan. Pengumpulan data mentah dari responden merupakan bagian penting pada penelitian ini. Data mentah tersebut merupakan data yang akan digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan pada perusahaan. Data mentah yang didapatkan akan dilakukan transformasi data menjadi skala interval. Kuesioner yang dibuat akan disebarakan menggunakan *google form* kepada responden yang menggunakan jasa JNE Gasibu. Penyebaran kuesioner tingkat kepentingan disebarakan kepada 30 orang dan kuesioner tingkat kepuasan disebarakan kepada minimal 97 orang responden. Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner tingkat kepuasan terhadap 100 orang responden.

## 2.7 Pengujian Validitas

Pengujian validitas merupakan uji validitas terhadap data mentah tingkat kepentingan yang didapatkan dari responden menggunakan kuesioner. Pengujian tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (*instrument*) mengukur apa yang akan diukur pengujian alat ukur tersebut menggunakan *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Cara pengujiannya yaitu dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$ , apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dinyatakan valid.

## 2.8 Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan apabila data sudah dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah hasil dari pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk dapat digunakan dalam pengumpulan data atau tidak. Kuesioner dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach's*  $> 0,70$ .

## 2.9 Pengolahan Data

Tahap pengolahan data pada penelitian di JNE Gasibu dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), *tree diagram*, dan implementasi terhadap perusahaan.

### 2.9.1 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut ini merupakan petunjuk pengolahan data pada Metode *Importance Performance Analysis* (IPA):

- a. Nilai Indeks Tingkat Kepentingan.
- b. Nilai Indeks Tingkat Kepuasan.
- c. Transformasi Data.
- d. Analisis Kuadran Matriks.

## 2.9.2 Penyusunan Usulan Peningkatan Kualitas Menggunakan *Tree Diagram*

Atribut yang berada pada kuadran 1 akan diolah dengan menggunakan metode *tree diagram*. Hal tersebut bertujuan untuk dapat menghasilkan usulan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada JNE Gasibu.

## 2.10 Implementasi

Saran/upaya yang didapatkan berdasarkan *tree diagram* akan diimplementasikan terhadap JNE Gasibu. Jika saran yang diberikan tersebut berhasil maka akan tetap dilanjutkan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Jika saran tersebut tidak berhasil maka akan dilakukan evaluasi terhadap saran/upaya yang telah diberikan tersebut. evaluasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki saran/upaya, sehingga ketika diimplementasikan berhasil dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada JNE Gasibu. Pengamatan hasil implementasi dilakukan dalam waktu 1 minggu.

## 2.11 Penyebaran Kuesioner Hasil Implementasi

Tahap penyebaran kuesioner hasil implementasi berisikan penilaian mengenai perubahan yang telah diimplementasikan terhadap perusahaan. Kuesioner tersebut berisikan sangat puas, sama saja, dan komentar apabila responden menyatakan tidak puas terhadap perubahan tersebut. penyebaran kuesioner tersebut dilakukan kepada 30 member JNE Gasibu. 30 member tersebut merupakan yang belum atau sudah mengisi kuesioner tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebelumnya. Member dapat merasakan perubahan yang telah dilakukan terhadap JNE Gasibu.

## 2.12 Analisis

Tahap ini merupakan analisis terhadap atribut yang masuk pada kuadran ke 1 dan implementasi usulan terhadap perusahaan.

## 2.13 Kesimpulan

Tahap kesimpulan ini merupakan keberhasilan atau evaluasi terhadap hasil usulan yang telah diimplementasikan di JNE Gasibu.

# ○ 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur untuk kuesioner terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Berikut ini merupakan pengujian alat ukur data responden yang didapatkan dengan menggunakan uji validitas. Uji validitas tersebut dihitung dengan menggunakan *software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Pengujian alat ukur tersebut dilakukan terhadap 30 responden yang telah mengisi kuesioner tingkat kepentingan. Pengisian kuesioner tersebut menggunakan *google form*. Data yang sudah didapatkan tersebut didapatkan  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  untuk seluruh atribut pertanyaan. Oleh sebab itu 24 atribut pertanyaan dapat dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0.361.

### 2. Uji Reliabilitas

Setelah data yang didapatkan telah dinyatakan valid maka selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Pengujian reliabilitas ini dinyatakan reliabel. Dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70. nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan yaitu sebesar 0.891.

### 3.2 Hasil Penelitian Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

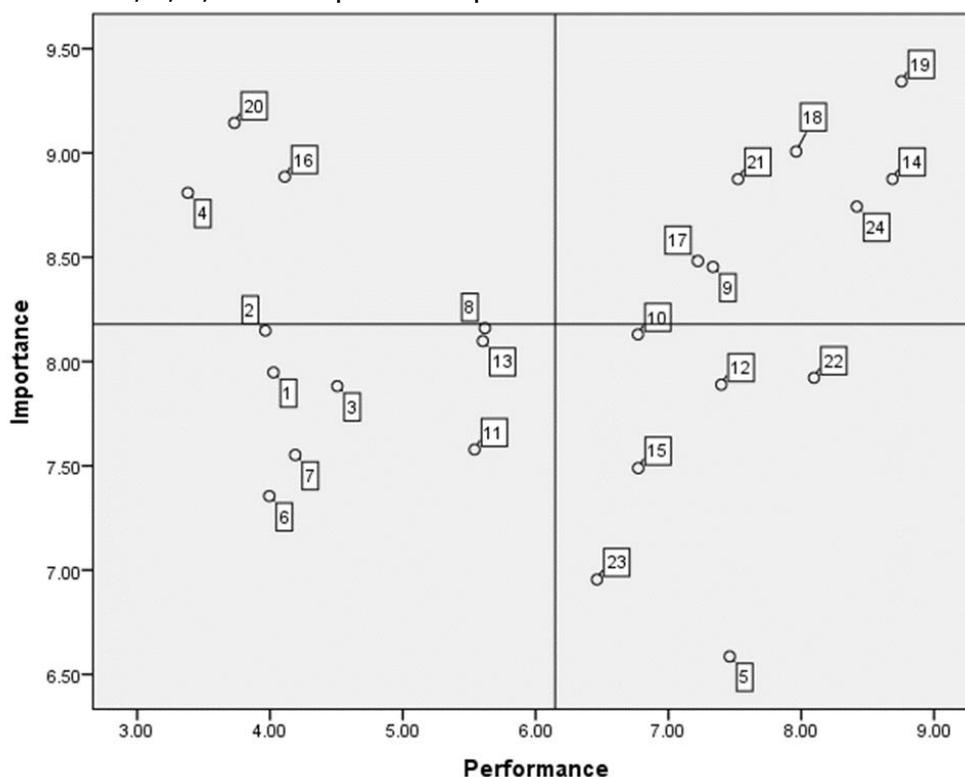
*Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menganalisis tingkat kinerja atau pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan maupun pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan yang diharapkan pelanggan.

#### 1. Transformasi Data

Transformasi data merupakan perubahan data ordinal menjadi data interval. Data ordinal merupakan data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner, data tersebut perlu diubah menjadi data interval untuk dapat diproses secara statistik. Untuk mengubah data ordinal menjadi data interval dilakukan dengan cara *Method of Successive Interval (MSI)* dengan menggunakan bantuan *Software Microsoft Excel*.

#### 2. Analisis Kuadran Matriks

Analisis kuadran matrix merupakan pengelompokan atribut pada tingkatan persepsi yang diinginkan untuk dapat diketahui atribut yang sangat penting. Atribut-atribut tersebut terbagi kedalam 5 dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap). Diagram kartesius yang berisikan kuadran 1, 2, 3, dan 4 dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2. Diagram Kartesius**

Keterangan gambar:

1. Kenyamanan fasilitas ruang tunggu.
2. Kebersihan ruangan.
3. Ketersediaan tv pada ruang tunggu.
4. Kebersihan toilet.
5. Kebersihan musholla
6. Karyawan menggunakan masker dan sarung tangan.
7. Karyawan berpenampilan rapi.

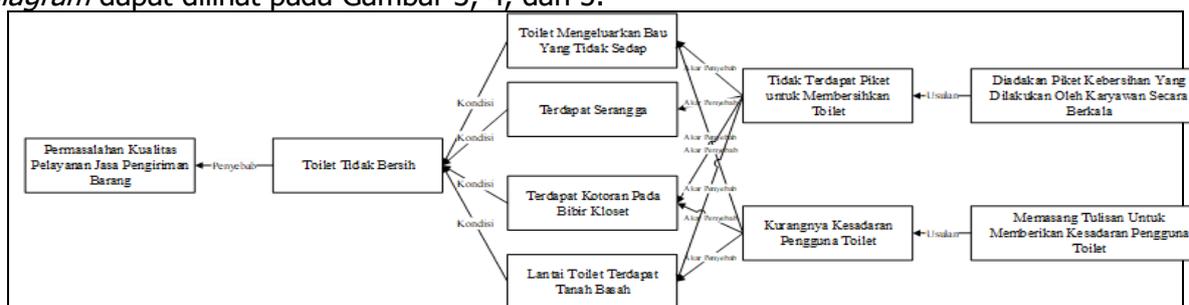
8. Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
9. Karyawan tepat dalam *input* data untuk pengiriman missal; tidak salah *input* alamat, tidak salah *input* nama, tidak salah no tlp, dll.
10. Perusahaan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanannya.
11. Karyawan cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan.
12. Karyawan bertanggung jawab jika terdapat kesalahan yang dilakukan.
13. Kejelasan karyawan dalam menjelaskan produk & layanan.
14. Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.
15. Perusahaan menerapkan prokes.
16. Tempat parkir yang aman.
17. Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan para pelanggan.
18. Keamanan dalam sistem transaksi.
19. Terdapat jaminan jika barang yang dikirimkan hilang atau tidak sampai.
20. Melayani dengan baik.
21. Karyawan memberikan saran layanan pengiriman yang sesuai kepada pelanggan.
22. Perusahaan jasa pengiriman barang memiliki jam operasional yang tepat terhadap seluruh pelanggannya.
23. Perhatian terhadap kritik dan saran dari pelanggan.
24. Perusahaan memiliki berbagai alternatif pembayaran untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (gopay, dana, debit, dll).

Kuadran 1 merupakan kuadran yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingannya sangat tinggi tetapi tingkat kepuasannya sangat rendah sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki terlebih dahulu. Atribut yang berada di kuadran 1 yaitu:

- A4) Kebersihan toilet.
- A16) Tempat parkir aman.
- A20) Melayani dengan baik.

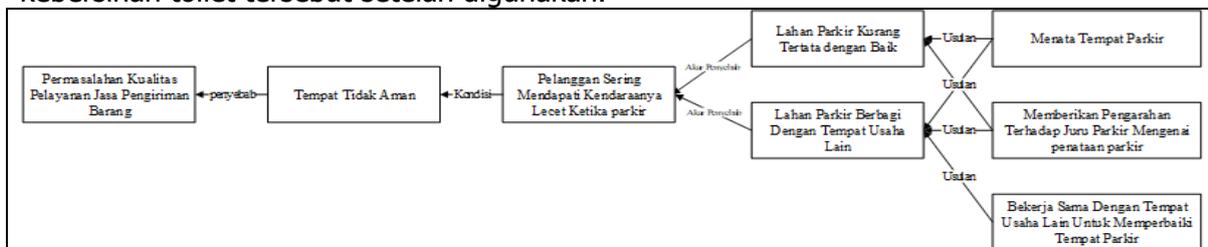
### 3.3 Penyusunan Usulan Peningkatan Kualitas Menggunakan *Tree Diagram*

Berikut merupakan penyusunan usulan dengan menggunakan *tree diagram*. Atribut yang berada pada kuadran I yaitu A4) kebersihan toilet, A16) tempat parkir yang aman, dan A20) melayani dengan baik merupakan atribut yang perlu adanya usulan perbaikan menggunakan *tree diagram*. Atribut yang berada pada kuadran I merupakan atribut yang diperlukan adanya perbaikan dengan segera. Pada *tree diagram* akan tercantum atribut yang perlu diperbaiki, penyebab permasalahan pada atribut tersebut, akar penyebab permasalahan, dan usulan untuk memperbaiki atribut tersebut. Penyusunan usulan menggunakan *tree diagram* dapat dilihat pada Gambar 3, 4, dan 5.



Gambar 3. *Tree Diagram* Atribut A4 (Kebersihan Toilet)

Atribut A4 (Kebersihan Toilet), kondisi yang dialami yaitu toilet mengeluarkan bau yang tidak sedap, terdapat serangga, terdapat kotoran pada bibir kloset, dan lantai toilet terdapat tanah basah. Penyebab dari kondisi tersebut yaitu karena tidak terdapat pegawai khusus membersihkan toilet dan kurangnya kesadaran pengguna toilet. Usulan yang dilakukan untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut yaitu dilakukan piket kebersihan yang dilakukan oleh karyawan secara berkala dan memasang tulisan untuk memberikan kesadaran terhadap pengguna toilet. Tulisan tersebut berisikan mengenai pengguna toilet untuk tetap menjaga kebersihan toilet tersebut setelah digunakan.



**Gambar 4. Tree Diagram Atribut A16 (Tempat Parkir Yang Aman)**

Atribut A16 (tempat parkir yang aman), kondisi yang dialami yaitu pelanggan sering mendapati kendaraannya lecet ketika parkir karena tempat parkir yang berdempetan dan tidak rapi penataannya. Penyebab dari kondisi tersebut yaitu karena lahan parkir kurang tertata dengan baik dan lahan parkir berbagi dengan tempat usaha yang lain. Usulan yang dilakukan untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut yaitu menata tempat parkir, memberikan pengarahannya terhadap juru parkir mengenai penataan parkir, dan bekerja sama dengan tempat usaha lain untuk memperbaiki tempat parkir. Berikut merupakan gambar tempat parkir sebelum dilakukan penataan.



**Gambar 5. Tree Diagram Atribut A20 (Melayani Dengan Baik)**

Atribut A20 (melayani dengan baik), kondisi yang dialami yaitu respon karyawan kurang baik kepada pelanggan, karyawan tidak melayani secara maksimal di saat malam hari, dan karyawan jarang tersenyum ketika melayani pelanggan. hal tersebut mengakibatkan terdapat beberapa penilaian buruk di internet dan member berhenti mengirimkan barang melalui JNE Gasibu. Penyebab dari kondisi tersebut yaitu karena kurangnya pembinaan terhadap karyawan dalam melayani pelanggan. Usulan pertama yang dilakukan untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut yaitu memberikan pembinaan terhadap karyawan mengenai melayani pelanggan dengan baik. Pembinaan tersebut meliputi memberikan respon yang baik kepada pelanggan, karyawan tetap melayani dengan maksimal meskipun di malam hari, dan selalu tersenyum ketika berhadapan dengan pelanggan. Usulan selanjutnya dengan adanya penilaian karyawan untuk berinteraksi terhadap pelanggan. penilaian tersebut akan dilakukan oleh *manager* JNE Gasibu, poin yang dimiliki karyawan sebesar 100 poin apabila karyawan dalam melayani pelanggan masih sama seperti kondisi sebelumnya maka poin tersebut akan berkurang sebesar 10 poin. Usulan yang terakhir yaitu memberikan bonus terhadap karyawan berperilaku baik setiap bulannya. Bonus tersebut berhubungan dengan poin penilaian apabila poin penilaian tersebut masih 100 sampai tanggal gaji maka karyawan akan mendapatkan bonus sebesar Rp.100.000, tetapi jika karyawan selalu melakukan kesalahan dan mengakibatkan poinnya 0 maka karyawan tidak akan mendapatkan bonus. Kelipatan bonus tersebut akan dihitung sesuai dengan poin yang dimiliki oleh karyawan.

### 3.4 Implementasi

Berdasarkan usulan yang didapatkan dari *tree diagram* dilakukan implementasi terhadap JNE Gasibu Bandung. Implementasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah usulan tersebut berhasil dan dapat menyesuaikan terhadap harapan pelanggan. Berikut merupakan beberapa usulan untuk dapat diimplementasikan terhadap JNE Gasibu.

- Diadakan piket kebersihan yang dilakukan oleh karyawan secara berkala dan memasang tulisan untuk memberikan kesadaran terhadap pengguna toilet.
- Menata tempat parkir, memberikan pengarahannya terhadap juru parkir mengenai penataan parkir, dan bekerja sama dengan tempat usaha lain untuk memperbaiki tempat parkir.
- Melakukan pembinaan mengenai melayani pelanggan dengan baik, terdapat penilaian karyawan untuk berinteraksi terhadap pelanggan, dan memberikan bonus terhadap karyawan berperilaku baik setiap bulannya.

Usulan tersebut akan diterapkan pada perusahaan dan dilihat keberhasilannya dari implementasi tersebut dalam waktu seminggu. Tingkat keberhasilannya dapat dilihat dengan jawaban kuesioner terhadap 30 member perusahaan. Rekapitulasi kepuasan pelanggan terhadap usulan implementasi dapat dilihat di Tabel 3.1.

No	Kepuasan Pelanggan	Jumlah Responden	Persentase
1	Tidak Puas	0	0
2	Sama Saja	0	0
3	Sangat Puas	30	100%
Total		30	100%

### 4. KESIMPULAN

Berikut merupakan kesimpulan dari penelitian pada JNE Gasibu Bandung:

- Terdapat 3 atribut pada kuadran I yang artinya tingkat kepuasan pada kuadran ini sangat rendah sehingga menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu atribut A4 (kebersihan toilet), A16 (tempat parkir aman), dan A20 (melayani dengan baik).
- usulan perbaikan yang diperoleh sebagai berikut:
  - Atribut A4 (kebersihan toilet), Diadakan piket kebersihan yang dilakukan oleh karyawan secara berkala dan memasang tulisan untuk memberikan kesadaran terhadap pengguna toilet
  - Atribut A16 (tempat parkir aman), Menata tempat parkir dan memberikan pengarahannya terhadap juru parkir mengenai penataan parkir.
  - Atribut A20 (melayani dengan baik), Melakukan pembinaan terhadap karyawan secara berkala
- 3 usulan yang didapatkan untuk diimplementasikan terhadap atribut yang berada pada kuadran I kualitas pelayanannya dinilai meningkat, karena 100% responden menyatakan sangat puas, karena 30 member JNE Gasibu menyatakan sangat puas terhadap usulan yang diimplementasikan terhadap perusahaan. Penilaian 100% responden menyatakan sangat puas, tetapi ada komentar terhadap usulan tersebut. komentar tersebut yaitu kondisi parkir yang masih belum konsisten terhadap kerapian dan *layout* yang diusulkan. Untuk kondisi pelayanan sudah ada peningkatan dalam kebaikan melayaninya.

○ **DAFTAR PUSTAKA**

Akdon & Rudiawan. (2010). *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Huang, Yuan-Chih, Wu, Chih-Hung., dan Hsu, J. Chia-Jung. (2006). Using Importance-Performance Analysis In Evaluating Taiwan Medium And Longdistance National Highway Passenger Transportation Service Quality. *Journal Of American Academy Of Business* 8(2), 98-104.

Tague, N. (2005). *The Quality Toolbox*. (2th Ed.). Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Tjiptono, F, (2019), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta.

Tjoeng, S. C., Indriyani, R. (2014). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Corporate Entrepreneurship Pada Perusahaan Keluarga Di Jawa Timur. *Journal AGORA*, 2,(1).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.