

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dimensi yang diinginkan oleh pelanggan dalam proses pelayanan Triplogistik pada PT. Triplogic Semesta Raya adalah jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*).
2. Alternatif untuk peningkatan layanan Triplogistik pada PT. Triplogic Semesta Raya Bandung ada pada perbaikan garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim, mengadakan pelatihan untuk menambah pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, melakukan evaluasi dan mengadakan pelatihan untuk Karyawan PT. Triplogic agar memiliki kemampuan yang kompeten dalam menjawab pertanyaan pelanggan, meningkatkan hubungan PT. Triplogic kepada para pelanggan dan memberikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan kepada Karyawan PT. Triplogic agar bisa memahami apa saja kebutuhan yang diinginkan pelanggan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Triplogic Semesta Raya Bandung untuk lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanannya. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut

1. Melakukan evaluasi dan perbaikan pada dimensi *assurance* terutama pada perbaikan garansi pada setiap kerusakan ataupun kehilangan barang yang dikirim serta keamanan paket saat sampai ke tangan konsumen terjamin dari kerusakan.
2. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan Triplogistik pada PT. Triplogic Semesta Raya Bandung agar mampu bersaing dengan perusahaan sejenis yaitu dengan cara melakukan pelatihan terhadap karyawan, melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan, penambahan armada transportasi, peningkatan pengawasan pelayanan, melakukan pendataan secara lengkap terhadap pelanggan, peningkatan keamanan, pengadaan papan informasi dan penyediaan keterangan *online*.
3. Sebagai perusahaan *start-up* layanan jasa kurir dengan berbasis *online* sebaiknya PT. Triplogic lebih memilih pesaing yang memiliki bentuk layanan yang sejenis seperti J&T ataupun JNE.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjanggi, A. M., Suhendra, A. A., & Tiara, A. R. (2017). Perancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Biro Jasa Perjalanan Umrah Pt. Xyz Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Design. *E-Proceeding of Engineering*, 4(3), 4445–4453.
- Adam, Muhammad. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.
- Christian, dkk. (2015). Effect of Cooperative Learning Strategy on Students Learning Experience and Achievements in Mathematics. *International Journal of Education Learning and Development* Vol: 4 No:4(67-75).
- Cohen, Lou. (1995). “Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You”. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company.
- Donoriyanto, D. S. (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT. APAS. *Jurnal Tekmapro*, 4(2).
- Diana, Anastasia. (2016). Pemasaran, Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Andi.
- Djumhariyanto. D. (2016). Pengembangan Alat Bantu Jalan (WALKER) Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Flywheel*. 7(1):35-44.
- Ginting, Rosnani. (2013). Perancangan Produk. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hakim, A. L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada J&T Express (Studi Kasus: J&T Express, Cabang Benowo-Surabaya). *Jurnal Matrik*, XVIII(1), 11–20.
- Heizer, Jay, Barry Render and Chuck Munson. (2016). “Operations Management Sustainability and Supply Chain Management”. New Jersey: Pearson. E-book.
- Justitia, S., Nugraha, & Bachtiar, I. (2018). Perancangan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Paket Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Prosiding*, 4(2460–6502), 1–8.
- Kapurria, T. K., & Karmaker, C. L. (2018). *Customer driven quality improvement of jute yarn using AHP based QFD: A case study*. *International Journal for Quality Research*, 12(1), 63–80. <https://doi.org/10.18421/IJQR12.01-04>
- Kasengkang, R. A., Nangoy, S., & Sumarauw, J. (2016). Analisis Logistik (Studi Kasus Pada Pt. Remenia Satori Tepas-Kota Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 750–759. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/11801>.

- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Khan et. al. (2012). Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Empirical Study of Autonomous Medical Institution of Pakistan. *African Journal of Business Management*, Vol. 6 (7), 2697-2705.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2014), *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga*.
- Lesmana, H. (2016). Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 14(4), 788–801. <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.4.19>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat*.
- Lovelock,C & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia Jilid 2, Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga*.
- Maman, dkk. (2014). “Keefektifan Pembelajaran Matematika Dengan Pendekatan CTL Dan Problem Posing Ditinjau Dari Keterampilan SK/KD Dan Kemampuan Koneksi Matematik” Volume 9. Nomor 1.
- Piri, N. I., Sutrisno, A., & Mende, J. (2017). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Menangani Non Value Added Activity Pada Proses Perawatan Mesin. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, 6(8), 911–912.
- Prasetyo, F. A. (2015). Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jne Dan J&T Ekpress. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(2), 8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/5646>.
- Parasuraman. (2001). The Behaviorial Consequenses of Service Quality, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.
- Rohmatulloh, R. (2015). *Application of Quality Function Deployment in Training and Education Fields. Publikasi Teknologi Mineral Dan Batubara*, 9(January), 53–62.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.

- Sari, D.P., Harmawan, A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual dan TRIZ. *J@TI Undip* Vol VII No.2.
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- _____. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI.
- _____. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks.
- _____. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Permata Puri Media.
- Wicaksono, Adhitya Wahyu. (2013). *Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di SMKN 2 Yogyakarta*. Fakultas Teknik: UNY
- Yunus, Hadi Sabari, (2010). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

<https://www.pelakubisnis.com>