

## KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN DAN PENGEMPAKAN BARANG PADA PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTINAK

Tommy Sandra

Program Studi Manajemen STIE Widya Dharma Pontianak

### Abstract

Business globalization is more progress at this time. One of the most promising business is items deliverys and packings. This chance is also be used by PT Mex Barlian Dirgantara. The problem for this research to know, how the company make the best strategy for the best service and how customers reaction with that strategy. The goals for this research is to know the company strategist for make the best service and know customers reactions. The method writer use is descriptif researcher with the population is all of company customers. For the sample is using purposive sampling as much as forty customers with criteria minimum already cooperate for one year. The conclusions is suitability level results is more than 80 percent and this mean strategy is very appropriate for customers. The suggestion are prepare satisfied and not satisfied icon, increase the vehicle for delivery and employs night guard.

**Key point:** Analysis service of quality

### A. Pendahuluan

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin berkembang dan maju. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya semakin banyaknya perusahaan yang saling bersaing untuk menjadi yang terbaik sesuai dengan jenis bisnis yang dijalankannya. Terlebih dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang pengusaha asing untuk turut berkompetensi untuk mendapatkan konsumen di negara lain. Salah satunya adalah usaha jasa pengiriman dan pengepakan barang.

Setiap perusahaan jasa memiliki tujuan yang sama yaitu bisa mendapatkan loyalitas dari para konsumen. Untuk bisa mencapai hal ini perusahaan harus bisa memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari konsumen sehingga konsumen bisa merasa puas dan dapat menjadi pelanggan tetap perusahaan.

Dengan pelayanan yang baik maka tujuan utama perusahaan dapat tercapai yaitu peningkatan jumlah penjualan dan mendapatkan laba yang maksimal. Dengan selalu meningkatnya jumlah laba maka perusahaan dapat mempertahankan dan mengembangkan kelangsungan hidup usahanya. Untuk mencapai tujuan ini maka pihak perusahaan perlu memperhatikan strategi dan kebijakan pemasaran yang akan diambil. Dalam perusahaan jasa 5 dimensi kualitas jasa yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) sangat penting karena bisa menjadi suatu alat ukur untuk mengetahui kepuasaan konsumen.

Adapun data jumlah barang yang masuk ke PT Mex Barlian Dirgantara adalah sebagai berikut:

**TABEL 1**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**DATA JUMLAH BERAT BARANG YANG MASUK**

Tahun	Berat (ton)	Perkembangan (%)
2009	318.33	-
2010	320.37	0.64
2011	313.16	(2.25)
2012	355.67	13.57
2013	355.51	(0.05)

*Sumber: PT Mex Barlian Dirgantara, data olahan 2015.*

Berdasarkan data yang ada, terjadi fluktuasi tiap tahunnya sehingga perusahaan harus segera memperhatikan faktor-faktor apa yang mempengaruhi hal tersebut terjadi, salah satunya adalah faktor kepuasan konsumen dan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumen dan pelanggannya. Melihat hal ini maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman dan Pengepakan Barang pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak”.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan adalah:

1. Bagaimana kebijakan pelayanan jasa pengiriman dan pengepakan barang pada PT Mex Barlian Dirgantara cabang Pontianak?
2. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman dan pengepakan barang pada PT Mex Barlian Dirgantara cabang Pontianak?

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka yang menjadi tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengetahui kebijakan pelayanan jasa pengiriman dan pengepakan barang pada PT Mex Barlian Dirgantara cabang Pontianak.
2. Mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman dan pengepakan barang pada PT Mex Barlian Dirgantara cabang Pontianak.

## **B. Pembahasan**

Salah satu masalah yang dihadapi perusahaan dewasa ini adalah semakin meningkatnya persaingan antara perusahaan yang bergerak di bidang usaha yang sejenis. Dalam menghadapi situasi persaingan yang ketat, perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan strategi dan kebijakan pemasaran yang tepat, sehingga tingkat penjualan dan

laba yang dihasilkan perusahaan dapat meningkat untuk menjamin perkembangan dan kelanjutan hidup dari perusahaan.

Dalam menetapkan kebijakan pemasaran perusahaan, perlu dilakukan analisis terhadap kinerja yang telah dicapai perusahaan. Analisis terhadap kinerja dari perusahaan yang meliputi bauran pemasaran yang telah dilaksanakan oleh perusahaan. Dari penilaian terhadap kinerja tersebut akan diketahui apakah pelaksanaan di pasar sasaran telah sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam membangun sebuah usaha jasa, manajemen yang handal harus mampu menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Hal ini merupakan kunci bagi setiap perusahaan yang ingin meningkatkan kesuksesannya. Untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen, perusahaan harus memperhatikan atribut-atribut dimensi kualitas jasa. Atribut-atribut dimensi kualitas jasa berperan dalam mengukur dan memenuhi kepuasan konsumen. Perusahaan harus mengoptimalkan realisasi pada atribut-atribut yang terdapat di dalam dimensi tersebut agar kepuasan konsumen dapat dicapai, volume penjualan dapat ditingkatkan dan perusahaan dapat terus berkembang serta pangsa pasar yang dikuasai semakin bertambah.

Berikut ini akan diuraikan atribut-atribut dari dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak:

### 1. Berwujud (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, sarana komunikasi dan karyawan serta penampilan karyawan saat berada di kantor. Dari dimensi ini, dapat diketahui apakah wujud dari jasa yang dapat berupa penampilan karyawan, kebersihan dan kerapian ruang kantor dan sebagainya apakah dapat memenuhi kepentingan dan harapan konsumen yang secara langsung berinteraksi dengan perusahaan atau tidak.

Bukti fisik yang disediakan oleh perusahaan dapat mempengaruhi pembelian dan penggunaan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan di pasar. Dalam memenuhi harapan dan untuk memuaskan konsumen serta agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak di bidang usaha yang sejenis, PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak memilih lokasi yang strategis sebagai tempat mendirikan perusahaan serta bangunan perusahaan yang bersih dan tata ruang yang rapi. Lokasi yang mudah dijangkau tersebut diartikan bahwa jalan menuju perusahaan dapat diakses dengan menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat maupun lebih serta berada di jalur pusat kota. Selain itu, perusahaan mempunyai halaman yang cukup luas untuk digunakan sebagai

tempat parkir bagi konsumen yang datang ke perusahaan. Perusahaan juga menyediakan tempat untuk menunggu bagi para konsumen dan pelanggan yang datang ke perusahaan.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Tujuannya agar konsumen dan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan bersedia untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak memberikan pelayanan yang terbaik saat konsumen dan pelanggan menggunakan jasa pengiriman barang ke daerah Kalimantan Barat atau Nasional. Perusahaan juga menerapkan strategi pemasaran berupa *relationship marketing*. Dengan strategi pemasaran tersebut, perusahaan dapat membina hubungan yang lebih baik dengan para konsumen dan pelanggannya sehingga yang hanya menjadi konsumen dapat menjadi pelanggan baru dan pelanggan yang telah ada dapat menjadi pelanggan setia perusahaan.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemauan pihak perusahaan yang berupa para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap. PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak berusaha memberikan pelayanan jasa yang terbaik agar tetap dapat unggul dalam bersaing dengan perusahaan jasa sejenis. Hal-hal tersebut dapat dilihat dari tindakan perusahaan yang berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi pelanggan, mengenali konsumen yang pernah menggunakan jasa perusahaan, tanggap dan cepat mengerti apa yang inginkan oleh pelanggan, serta selalu membantu konsumen dalam menyelesaikan permasalahan yang dapat terjadi. Dengan perhatian-perhatian yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumennya, maka konsumen akan sadar bahwa perusahaan berupaya untuk tanggap dan peduli dengan semua masalah dan keluhan yang dapat saja terjadi pada saat penggunaan jasa perusahaan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan dan kepedulian karyawan dan staff perusahaan terhadap para konsumen dan pelanggannya. Dengan adanya jaminan maka perusahaan dapat memberikan rasa tenang kepada para konsumen dan pelanggan ketika memilih atau menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak menjamin kepada para konsumen dan

pelanggannya perusahaan akan menjaga barang yang telah dititipkan kepada perusahaan dengan baik dan barang akan sampai tepat waktu dan dalam keadaan seperti pertama kali konsumen dan pelanggan melakukan pengantaran. Hal ini didukung oleh para karyawan yang sudah handal dan mengerti apa yang telah menjadi tugas-tugasnya untuk dapat memberikan rasa aman kepada para konsumen dan pelanggan.

##### 5. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) adalah perhatian secara individu yang diberikan PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak kepada konsumen dan pelanggan seperti kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian khusus kepada para pelanggan, karyawan yang ramah dan selalu siap membantu apa yang menjadi kesulitan para konsumen dan pelanggan. Perusahaan pun menerima dengan senang hati jika ada kritik atau saran dari konsumen dan pelanggan guna membantu perusahaan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik demi kepuasan pelanggannya.

Setelah membahas tentang atribut dimensi kualitas jasa yang diterapkan oleh PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak, berikutnya penulis akan menjelaskan tentang respon responden atau pelanggan mengenai bagaimana kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak. Hal ini berguna untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasaan yang diperoleh responden atas jasa yang telah diberikan PT Mer Barlian Dirgantara Cabang Pontianak. Untuk mengetahui apakah kepentingan responden terpenuhi atau tidak, berikut ini analisis dari segi dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) berdasarkan tanggapan dari empat puluh responden yang telah menggunakan jasa perusahaan.

##### 1. Bukti langsung (*Tangible*)

Pada dimensi bukti langsung (*tangible*) terdapat 5 pertanyaan kepada para pelanggan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 2**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,**  
**TINGKAT KINERJA, DAN TINGKAT KESESUAIN**

No.	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuain (%)
<b>A. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>				
1	Lokasi perusahaan	3,95	4,05	97,53
2	Kebersihan dan kerapian ruang kantor perusahaan	3,95	4,13	95,76

3	Fasilitas perusahaan	4,08	4,48	91,06
4	Kenyamanan di perusahaan	3,55	3,98	89,31
5	Keamanan barang di perusahaan	3,70	4,13	89,70
	Rata-rata	3,85	4,15	92,67

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2 yaitu mengenai dimensi kualitas yaitu bukti langsung (*tangible*) maka berdasarkan kinerja keamanan barang di PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak yang terbaik, tetapi pada indikator kenyamanan tingkat kinerjanya yang paling rendah. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 92,67% yang berada pada rentang >80% berati bahwa kinerja perusahaan mengenai atribut bukti langsung (*tangible*) dinilai sudah sangat sesuai dengan kepentingan para pelanggan.

## 2. Kehandalan (*Reliability*)

Pada dimensi keandalan (*realibility*) terdapat 5 pertanyaan kepada para pelanggan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 3**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,**  
**TINGKAT KINERJA, DAN TINGKAT KESESUAIN**

No.	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>B. Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
1	Kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi	3,78	4,03	93,79
2	Kecepatan pengiriman barang di perusahaan	4,08	4,50	90,56
3	Ketepatan datangnya barang di perusahaan	4,23	4,58	92,35
4	Kemudahan dalam bertransaksi di perusahaan	3,88	4,18	92,81
5	Ketanggungan karyawan dalam membantu masalah pelanggan	3,95	4,20	94,05
	Rata-rata	3,98	4,30	92,71

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 3 yaitu mengenai dimensi kualitas jasa yaitu keandalan (*realibility*) maka kinerja ketepatan datangnya barang di PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak yang terbaik, tetapi pada indikator kemampuan para karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi yang paling rendah. Berdasarkan

hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 92,71% yang berada pada rentang >80% berati bahwa kinerja perusahaan mengenai atribut kehandalan (*reliability*) dinilai sudah sangat sesuai dengan kepentingan para pelanggan.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdapat 5 pertanyaan kepada para pelanggan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 4**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,**  
**TINGKAT KINERJA, DAN TINGKAT KESESUAIN**

No.	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>				
1	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang akan datang	3,95	4,05	97,53
2	Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	3,95	4,13	95,76
3	Pelayanan yang cepat dan tepat ke pelanggan	4,08	4,48	91,06
4	Kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan kepada perusahaan	3,55	3,98	89,31
5	Kecepatan karyawan menyadari kehadiran pelanggan	3,70	4,13	89,70
Rata-rata		3,85	4,15	92,67

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4 yaitu mengenai dimensi kualitas jasa yaitu daya tanggap (*responsiveness*) maka kinerja pelayanan yang cepat dan tepat ke pelanggan di PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak yang terbaik, tetapi pada indikator kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan kepada pelanggan yang paling rendah. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 92,67% yang berada pada rentang >80% berati bahwa kinerja perusahaan mengenai atribut daya tanggap (*responsiveness*) dinilai sudah sangat sesuai dengan kepentingan para pelanggan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat 5 pertanyaan kepada para pelanggan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 5**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,**  
**TINGKAT KINERJA, DAN TINGKAT KESESUAIN**

No.	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>D. Jaminan (Assurance)</b>				
1	Kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya	3,58	3,90	91,67
2	Kemampuan pihak perusahaan dalam menjaga barang yang ditiupkan pelanggan	3,85	4,25	90,59
3	Jaminan barang sampai tepat waktu dan keadaan barang sama saat melakukan penitipan	3,98	4,30	92,44
4	Jaminan perasaan aman	4,03	4,18	96,41
5	Kedulian perusahaan terhadap pelanggan	3,78	3,98	94,97
Rata-rata		3,84	4,15	93,22

Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5 yaitu mengenai dimensi kualitas jasa yaitu jaminan (*assurance*) maka kinerja jaminan perasaan aman ke pelanggan di PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak yang terbaik, tetapi pada indikator kemampuan karyawan dan pengetahuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya yang paling rendah. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 93,22% yang berada pada rentang >80% berarti bahwa kinerja perusahaan mengenai atribut jaminan (*assurance*) dinilai sudah sangat sesuai dengan kepentingan para pelanggan.

##### 5. Empati (*Emphaty*)

Pada dimensi empati (*emphaty*) terdapat 5 pertanyaan kepada para pelanggan, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**TABEL 6**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**HASIL ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN,**  
**TINGKAT KINERJA, DAN TINGKAT KESESUAIN**

No.	Pertanyaan	Rata-rata Tingkat Kinerja	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<b>E. Empati (<i>Emphaty</i>)</b>				
1	Kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian khusus	3,70	3,90	94,87

	kepada pelanggan			
2	Tanggung jawab perusahaan pada barang-barang pelanggan	4,15	4,40	94,32
3	Karyawan yang ramah dan selalu siap membantu kesulitan pelanggan	3,50	3,88	90,32
4	Karyawan mengenal pelanggan dengan baik	3,48	3,78	92,05
5	Respon perusahaan dalam menerima kritik dan saran dari para pelanggan	3,73	4,00	93,13
Rata-rata		3,71	3,99	92,94

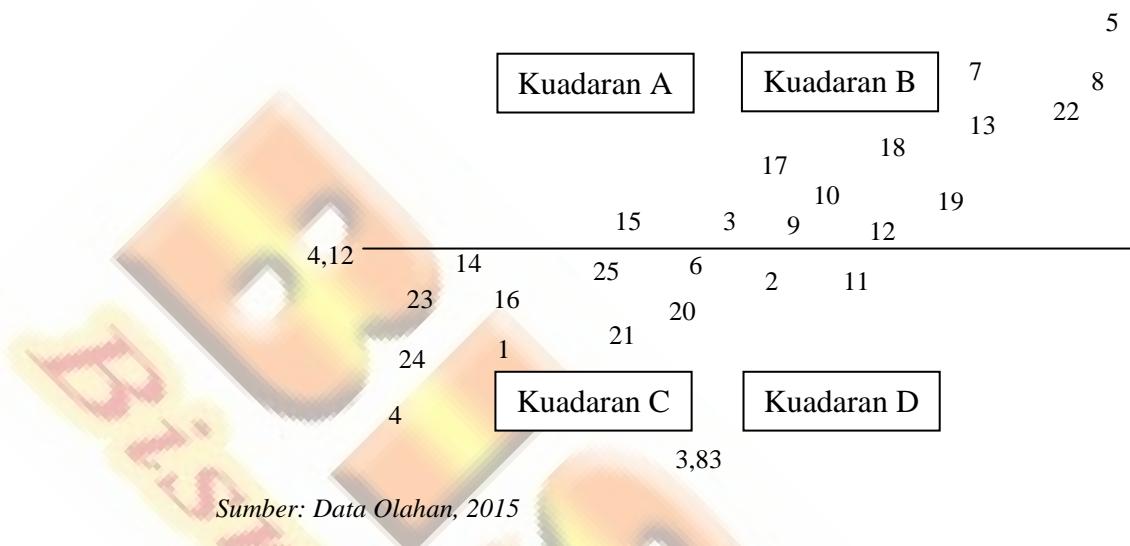
Sumber: Data Olahan, 2015

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 yaitu mengenai dimensi kualitas jasa yaitu empati (*emphaty*) maka kinerja tanggung jawab perusahaan pada barang-barang pelanggan di PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak yang terbaik, tetapi pada indikator karyawan mengenal pelanggan dengan baik yang paling rendah. Berdasarkan hasil rata-rata tingkat kesesuaian yaitu 92,67% yang berada pada rentang >80% berarti bahwa kinerja perusahaan mengenai atribut empati (*emphaty*) dinilai sudah sangat sesuai dengan kepentingan para pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya, maka dibuatlah analisis Diagram Kartesius. Di mana pada Diagram Kartesius terdiri dari empat bagian/kuadran, yaitu pada kuadran pertama menunjukkan prioritas utama, di mana pada wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum dilaksanakan sesuai keinginan pelanggan. Kuadran kedua menunjukkan pertahankan prestasi, di mana wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kuadran ketiga menunjukkan prioritas masih rendah, di mana memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Kuadran keempat prioritas pelayanan berlebihan, di mana wilayah ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan oleh para pelanggan. Kedudukan posisi titik koordinat tersebut akan menunjukkan hubungan antara tingkat kepuasan (kenyataan yang diperoleh) dengan harapan (tingkat kepentingan).

Dilihat berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata dari rata-rata nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan, maka dapat digambarkan pada Gambar 1:

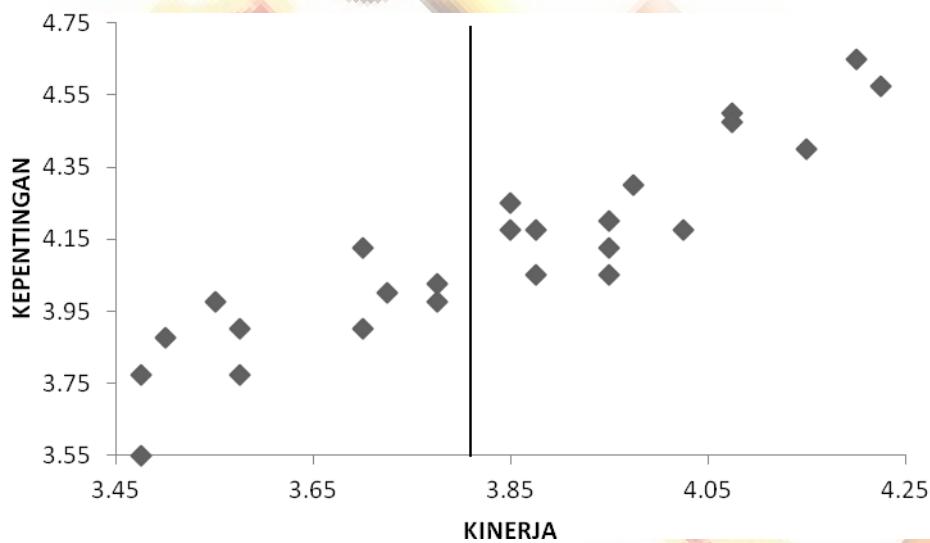
**GAMBAR 1**  
**PT MEX BARLIAN DIRGANTARA CABANG PONTIANAK**  
**DIAGRAM KARTESIUS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA**



*Sumber: Data Olahan, 2015*

**1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi



kepuasan pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum dilaksanakan perusahaan sesuai keinginan atau harapan pelanggan. Pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak, faktor yang berada pada posisi kuadran A adalah faktor menyadari kehadiran pelanggan. Kuadran A menempati 4 % dari total seluruh indikator pada diagram kartesius.

**2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan faktor yang dianggap sangat penting dan mempengaruhi kepuasan penumpang dan berhasil dilaksanakan oleh perusahaan. Pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak, faktor-faktor yang berada pada posisi kuadran B antara lain; fasilitas, keamanan barang, kecepatan pengiriman barang, ketepatan datangnya barang, kemudahan dalam bertransaksi, ketanggungan dalam membantu masalah pelanggan, cepat tanggap dalam keluhan, pelayanan yang cepat dan tepat, menjaga barang pelanggan, jaminan barang sampai tepat waktu, perasaan aman, tanggung jawab perusahaan terhadap barang. Kuadran B menempati 48% dari total seluruh indikator pada diagram kartesius.

### 3. Kuadran C

Kuadran C menunjukkan faktor yang dianggap memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan. Pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak, faktor-faktor yang berada pada posisi kuadran C antara lain; lokasi perusahaan, kenyamanan, pelayanan dan informasi, kemudahan menyampaikan keluhan, *job description*, kedulian, perhatian khusus, ramah, mengenal pelanggan, kritik dan saran. Kuadran C menempati 40% dari total seluruh indikator pada diagram kartesius.

### 4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan prioritas pelayanan berlebihan, di mana hal ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya diterima atau dirasakan terlalu berlebihan. Pada PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak, faktor yang berada pada posisi kuadran D antara lain yaitu kebersihan dan kerapian dan cepat tanggap dalam menghadapi masalah. Kuadran D menempati 8% dari total seluruh indikator pada diagram kartesius.

## C. Penutup

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan jasa pengiriman barang yang ditawarkan oleh PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak telah mampu memberikan kepuasan kepada konsumen yang mengkonsumsi jasa secara keseluruhan ditinjau dari segi dimensi kualitas jasa yang diteliti. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak dimana hasil perbandingan perhitungan kinerja perusahaan dengan hasil perhitungan kepentingan pelanggan berada pada tingkat

kesesuaian >80 persen yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan sudah dianggap sangat sesuai oleh para pelanggan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk tetap menggunakan jasa pengiriman barang dan pengepakan barang PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak adalah fasilitas perusahaan, keamanan barang, kecepatan pengiriman barang, ketepatan datangnya barang, kemudahan dalam bertransaksi, ketanggungan dalam membantu masalah pelanggan, cepat tanggap terhadap keluhan, pelayanan yang cepat dan tepat, keamanan barang pelanggan, barang sampai tepat waktu, aman, dan adanya tanggung jawab dari pihak perusahaan.

Sesuai dengan hal-hal yang menjadi kesimpulan di atas maka penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dinilai relevan untuk dilaksanakan oleh PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak. Adapun saran yang disajikan adalah sebagai berikut:

1. PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak dapat membuka kantor cabang baru di daerah Pontianak. Hal ini bertujuan supaya masyarakat bisa semakin mengenal jasa pengiriman barang dan pengepakan barang PT Mex Barlian Dirgantara.
2. Perusahaan dapat menambah jumlah armada transportasi darat. Ini bertujuan supaya jumlah barang yang diterima dapat lebih banyak dan pengiriman barang bisa lebih menghemat banyak waktu dan barang pelanggan akan semakin cepat sampai.
3. PT Mex Barlian Dirgantara Cabang Pontianak dapat menaruh barang-barang pelanggan di bagian belakang ruko sehingga kantor dapat kelihatan lebih rapi dan bersih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Amirullah, dan Haris Budiyono. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.

Griffin, Ricky W., and Ronald J. Ebert. *Bisnis* (judul asli: *Business*), edisi kedelapan. Penerjemah Sita Wardhani. Jakarta: Erlangga, 2006.

Hasan, M. Iqbal. *Pokok Materi Statistik Satu*. Edisi kedua, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2002.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (judul asli: *Principles of Marketing*), edisi kedelapan, jilid 1. Penerjemah Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga, 2001.

Robbins, Stephen P., *Perilaku Organisasi* (judul asli: *Organizational Behavior*), jilid 1. Penerjemah Tim Indeks. Jakarta: Gramedia, 2003.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi kesembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2015.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009.

\_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*, edisi pertama. Malang: Bayumedia, 2005.

\_\_\_\_\_. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua. Yogyakarta: Andi, 2009.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, edisi kedua. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.

\_\_\_\_\_. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005.