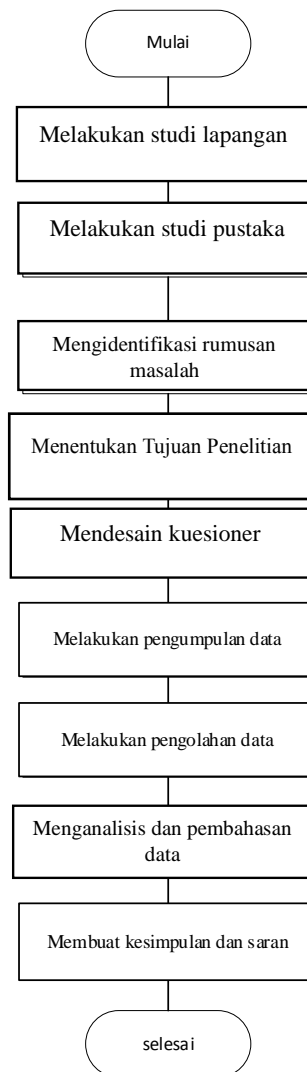


konsumen merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh SiCepat Ekspres, sedangkan keterlambatan pengiriman untuk semua jenis pengiriman ke kota-kota di luar Jabodetabek sangat sering terjadi sehingga membuat banyak konsumen kecewa dan berpaling ke jasa pengiriman lain.

Kerangka kerja penelitian, yaitu tahapan yang dilaksanakan agar penelitian dapat dilakukan secara terarah dan terorganisir untuk membantu analisis topik yang diteliti, diperlukan untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini.

3.2 Penjelasan Flowchart

Membuat penilaian masalah dan menghasilkan model adalah tahap pertama dalam membuat laporan dan mengatasi masalah, seperti yang dijelaskan berikut ini:



Gambar 3. 1Flowchart

3.2.1 Studi Lapangan

Pada tahap ini, melakukan kegiatan bersama karyawan atau pekerja yang berhubungan langsung dengan studi barang yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian. Sebagai karyawan atau pekerja, untuk mempelajari antara lain bagaimana cara mendaftarkan pelanggan yang memasukkan barangnya ke dalam sistem, cara mengemas, dan cara melayani pelanggan yang datang.

3.2.2 Studi Pustaka

Penulis akan melakukan studi Pustaka dengan mengumpulkan data seperti jurnal-jurnal yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang ditentukan penulis dan menemukan metode yang mungkin cocok untuk penyelesaian masalah.

3.2.3 Perumusan Masalah

Setelah mempelajari alur kegiatan, menemukan referensi serta metode yang cocok menurut penulis maka penulis akan membuat perumusan masalah yaitu mengenai. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan serta bagaimana pelayanan apa yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman paket dalam jasa pengiriman barang di PT SiCepat Ekspres cabang pangulah.

3.2.4 Tujuan Penelitian

Tujuan melakukan penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan persepsi dan harapan dalam jasa pengiriman paket PT SiCepat Ekspres cabang pangulah, mengidentifikasi jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT SiCepat Ekspres cabang pangulah untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pengiriman.

3.2.5 Desain Kuesioner

Penulis akan melakukan studi Pustaka dengan mengumpulkan data seperti jurnal-jurnal yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang ditentukan penulis dan menemukan metode yang mungkin cocok untuk penyelesaian masalah. Adapun kuesioner disusun dalam 4 bagian adalah sebagai berikut:

a. Variabel Operasional

Pada penyusunan kuesioner berisi daftar pernyataan dengan mengacu pada variabel yang telah ditentukan yang mana nantinya akan dijawab oleh responden dengan skala *Likert*, serta untuk keperluan analisis kuantitatif nantinya jawaban akan diberi skor. Didalam penyusunan kuesioner akan mengukur kesenjangan (Gap) sehubungan dengan itu kuesioner terbagi menjadi 3 bagian, yaitu bagian pertama persepsi dimana nantinya responden akan menjawab sesuai dengan apa

yang mereka dapatkan dan rasakan dari pelayanan pengiriman barang di PT SiCepat Ekspres cabang pangulah, bagian kedua ekspektasi responden akan menjawab sesuai apa yang mereka harapkan dari pelayanan pengiriman barang di PT SiCepat Ekspres cabang pangulah, dan bagian ketiga tingkat kepentingan responden akan menjawab sesuai penting atau tidaknya layanan yang diberikan dari pelayanan pengiriman pengiriman barang di PT.SiCepat Ekspres cabang pangulah. Senada dengan uraian diatas pernyataan tersebut sesuai dengan 5 dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Tabel 3. 1 Varibel Operasional

No	Variabel	Sumber	Definisi
1	<i>Tangibles</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono(2016	<p>Daya tarik fasilitas, peralatan dan material yang digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawannya.</p> <p>Daya tarik fasilitas, peralatan dan material yang digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawannya.</p> <p>Ada empat karakteristik dari tes fisik ini, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan (sarana dan prasarana) yang modern, 2. Fasilitas yang menarik secara visual 3. Staf yang penuh perhatian dan profesional 4. Peralatan pelayanan yang menarik secara visual.
2	<i>Realibility</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh	Ini adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang benar pada kali pertama tanpa membuat kesalahan dan memberikan layanan

No	Variabel	Sumber	Definisi
		Fandy Tjiptono(2016)	<p>tepat waktu. Keandalan dicirikan oleh lima atribut</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian layanan seperti yang dijanjikan. 2. keandalan dalam menyelesaikan masalah layanan pelanggan. 3. penyampaian layanan yang benar pada saat pertama kali 4. penyampaian layanan yang tepat waktu seperti yang dijanjikan. 5. menjaga file atau dokumen bebas dari Kesalahan.
3	<i>Responsiveness</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono(2016)	<p>Dalam hal kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan mereka, dan informasi tentang kapan layanan akan diberikan dan kemudian layanan tersebut. Karakteristik dari daya tanggap ini ada empat, yaitu sebagai berikut</p> <p>Ada empat karakteristik dari daya tanggap ini, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian kapan layanan akan diberikan, 2. memberikan pelayanan yang segera atau cepat kepada pelanggan

No	Variabel	Sumber	Definisi
			<p>pelanggan,</p> <p>3. kesediaan untuk membantu pelanggan</p> <p>4. kesediaan untuk menanggapi permintaan.</p> <p>Pelanggan</p>
4	<i>Assurance</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono(2016)	<p>Perilaku karyawan dapat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.</p> <p>Karakteristik dari jaminan ini ada empat yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. karyawan yang menciptakan rasa kepercayaan di antara para pelanggan, 2. memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan terjamin selama bertransaksi 3. karyawan selalu selalu bersikap sopan, dan 4. staf mampu menjawab pertanyaan pelanggan. <p>Mampu menjawab pertanyaan pelanggan.</p>
5	<i>Empathy</i>	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono(2016)	<p>Layanan terhadap pelanggan yang dipersonalisasi. Memahami pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan.</p>

No	Variabel	Sumber	Definisi
			<p>Kepentingan pelanggan. Karakteristik empati</p> <p>Ada lima karakteristik empati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian yang penuh kepada pelanggan, 2. karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian. 3. mengedepankan kepentingan pelanggan terhadap kepentingan karyawan, 4. karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan. 5. jam kerja yang menyenangkan (jam kerja).

b. Skala Kuesioner

Kuesioner utama merupakan kuesioner tertutup dimana responden hanya diminta memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Penyusunan kuesioner ini dapat dilakukan setelah mengetahui hasil pertanyaan-pertanyaan berdasarkan wawancara terhadap beberapa pelanggan pada proses identifikasi atribut pelanggan. Skala penelitian pada kuesioner menggunakan skala likert 1- 5. Skor 1-5 digunakan karena lebih sederhana dan memiliki Inilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keraguan atau netral dalam memilih jawaban. Kuesioner. Berikut dibawah ini skala penilaian kuesioner sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Skala penilaian

Jawaban	Keterangan	Nilai Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2

Jawaban	Keterangan	Nilai Bobot
C	Cukup	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

c. Identifikasi Responden

Responden dari penelitian ini adalah para pelanggan atau customer pengguna jasa pengiriman barang di PT.SiCepat Ekspres Cabang Pangulah. Informasi pelanggan yang dibutuhkan meliputi nama perusahaan/perseorangan, jenis kelamin, usia responden, status responden, dan pekerjaan responden.

d. Populasi

Populasi dasar penelitian ini adalah sekelompok individu atau kelompok organisasi yang menjadi pelanggan PT SiCepat Ekspres.

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama dari setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel selanjutnya. Dengan metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan kriteria responden penelitian dapat digunakan sebagai sampel.

Untuk mengetahui banyaknya jumlah sampel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin, dikarenakan jumlah populasinya sudah diketahui yaitu sebanyak 100 responden.

3.2.6 Pengumpulan Data

Langkah ini adalah langkah lanjut setelah Penulis mendapatkan permasalahan dan tujuan untuk menulis penelitian ini, adapun jenis data dan teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

a) Jenis Data

Data penelitian merupakan faktor yang sangat mempengaruhi Teknik atau jenis penelitian yang akan digunakan. Berikut adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari, data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan/kuesioner atau angket dan observasi kepada pelanggan atau customer yang menggunakan jasa pengiriman barang PT SiCepat Ekspres Cabang Pangulah. Data primer yang dibutuhkan meliputi:

- a. Data persepsi (*perceived value*) pelanggan atau customer terhadap pengiriman barang. kualitas layanan
- b. Data harapan (*expected value*) pelanggan atau customer terhadap kualitas layanan pengiriman barang.
- c. Data kepentingan (*importance rating*) atribut pelayanan menurut parapelanggan atau customer.
- d. Data respon teknis perusahaan menurut manajer PT SiCepat Ekspres Cabang Pangulah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data untuk melengkapi data primer. Data sekunder yang diperlukan berupa data dari PT SiCepat Ekspres Cabang Pangulah, baik yang diperoleh secara langsung seperti jumlah pengguna jasa pengiriman barang disebut pelanggan atau customer maupun tak langsung seperti literatur, buku maupun laporan penelitian mahasiswa lain yang berkaitan dengan penelitian objek kajian penelitian.

b) Teknik Pengambilan Data

Penulis dalam melakukan proses pengambilan data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat kegiatan apa saja yang dilakukan. Penulis melakukan observasi langsung terhadap kegiatan pengenalan dimensi dan bobot produk, pengiriman barang dari kantor pusat ke kantor cabang, antar distributor dan customer.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah alat pengumpulan data dengan menggali informasi yang relevan terkait permasalahan yang diteliti dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet dan sebagainya.

3. Angket (*Kuesioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara kita memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2005).

3.2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.7.1 Uji Validitas

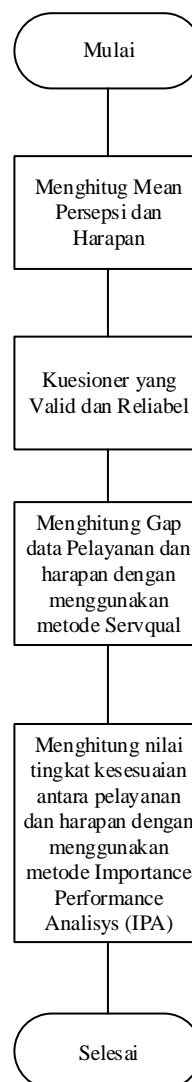
Pengujian Validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan keakuratan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Suatu instrumen yang sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid maka memiliki validitas rendah. Suatu kuesioner atau angket dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner atau angket tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis item yaitu mengoreksi setiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir tersebut. Jika ada skor yang tidak memenuhi syarat, item tersebut tidak akan diteliti lebih.

3.2.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Azwar reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama Uji reliabilitas untuk skala likert paling sering menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan masing masing skor item tertentu dengan skor totalnya.

3.2.8 Pengolahan Data

Pengolahan ini dimulai dengan menghitung nilai rata-rata ukur pada setiap atribut-atribut baik untuk persepsi maupun untuk harapan pelanggan atau customer. Selanjutnya menghitung kesenjangan (gap) untuk masing-masing atribut atribut seperti (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dengan mengacu pada selisih rata-rata ukur penilaian persepsi dan harapan untuk mengetahui kualitas layanan dari PT SiCepat Ekspres Cabang Pangulah. Skor servqual dari hasil yang didapatkan penilaian pelanggan atau customer yang dihitung Setelah mendapatkan data pada pengumpulan data maka didapatkan langkah-langkah pengolahan data *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Pengolahan Data

1. Menghitung Mean Persepsi dan Harapan

Menghitung rata-rata (mean) untuk setiap atribut- atribut yang diukur. Langkah ini dilakukan untuk dilakukan dengan menghitung Tata harapan. rata skor dari setiap atribut atributdari persepsi dan

2. Perhitungan nilai *servqual* (Gap)

Menghitung nilai Servqual dengan mengurangkan nilai rata-rata persepsi aktual dengan nilai rata-rata harapan responden Nilai *Servqual* (rata-rata persepsi)- (rata-rata harapan) Setelah itu dilanjutkan dengan metode *IPA* berupa diagram

kartesian merupakan metode yang menggabungkan antara harapan dan persepsi. Diagram kartesian terbagi ke dalam empat kuadran dimana berisikan atribut-atribut sebagai berikut:

Atribut yang dianggap penting tapi kualitas layanan cukup rendah

- a. Atribut yang dianggap penting dan kualitas layanan tinggi.
- b. Atribut yang dianggap kurang dan kualitas layanan rendah.
- c. Atribut yang dianggap kurang penting tetapi kualitas layanan tinggi.

3. Analisis Data

Data-data yang telah didapat hasil selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan metode *servqual* dan *IPA* yang dimana itu ada tiga analisis yaitu analisis tingkat kesesuaian adalah dimana didapat hasil yang rendah sehinggamenjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, analisis grafik penurunan ialah untuk mengetahui dimana melakukan perbaikan atau peningkatan yang menjadi penurunan dari atribut-atribut pernyataan, dan terakhir ialah analisis perencanaan perbaikan ialah dimana dari berbagai berbagai faktor terdapat paling utama untuk diperbaiki. Setelah didapatkan kebijakan atau solusi dari analisis tersebut pada PT. SiCepat Ekspres Cabang Pangulah dapat dipakai perusahaan tersebut dibawah ini adalah Langkah data yaitu sebagai berikut:

3.2.9 Analisis dan Pembahasan

Setelah melakukan pengolahan data, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis dan membahas apa yang telah dilakukan di tahap pengolahan data. Analisis dilakukan untuk memperjelas permasalahan yang ada berdasarkan pada maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan. Pada tahap ini dilakukan pembahasan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil perhitungan akan diketahui mana yang lebih efektif dan efisien untuk ditingkatkan kualitas pelayanan. Dari ketiga analisis tersebut dapat diketahui atribut
- b. pernyataan atau variabel mana yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan kualitas terhadap perusahaan tersebut.

- c. Selanjutnya penulis akan memberi kebijakan dan solusi agar customer atau pelanggan puas terhadap perusahaan dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang.

3.2.10 Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan proses analisis, maka didapat menuliskan kesimpulan dari hasil analisis metode *servqual* dan *IPA* yang dimana itu ialah kebijakan pengendalian aktivitas/kegiatan peningkatan pengiriman barang dan memberikan solusi agar tidak menyebabkan banyak komplain mengenai kualitas pada pengiriman barang. Kemudian Penulis akan memberikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan dalam membuat satu kebijakan atau keputusan digunakan.