

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa, hal, keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.

4.1.1 Sejarah singkat Kantor Pos Pekanbaru

PT. Pos Indonesia (persero) Pekanbaru didirikan pada masa perang kemerdekaan Republik Indonesia. Dimana pada saat itu didirikan dengan bergabungnya telegraf. Sehingga dinamakan Kantor Pos dan Telegraf pembantu. Sesudah masa pemulihan (penyerahan kedaulatan) pada tahun 1950 statusnya dirubah menjadi Kantor Pos kelas III dan kelas I. Pada tanggal 27 Maret 1966 dengan keputusan Presiden No. 63 tahun 1966 dilakukan penyempurnaan atas Kabinet Dwikora yang telah disempurnakan, sehingga Menteri Pos dan Telekomunikasi yang dikepalai dirubah statusnya menjadi Departemen Pos dan Telekomunikasi yang dikepalai oleh Menteri dan didalam lingkungan Kementerian Perhubungan yang dipimpin oleh seorang Menteri Perhubungan.

Kemudian dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas usaha penyelenggaraan jasa pos dan giro, diutamakan agar BUMN Pos dapat secara optimal menjalankan perannya sebagai salah satu pokok perekonomian nasional dengan PP No. 5 tahun 1955, tanggal 27 februari 1995 Perum Pos dan Giro disesuaikan statusnya menjadi perusahaan perseroan, dengan nama PT. Pos Indonesia (persero) dan secara resmi telah terdaftar dengan akte notaris Suthipto,SH Jakarta No. 117/1995 tanggal 20 Juni 1995.

4.1.2 Visi

Menjadi pemimpin pasar di indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.3 Misi

Misi PT. Pos Indonesia (persero)

1. Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu.
2. Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
3. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberi hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
4. Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
5. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

4.1.4 Deskriptif Data

4.1.4.1 Demografi Responden

Agar mendapatkan gambaran mengenai konsumen yang telah menjadi responden pada penelitian ini, maka responden dikelompokkan berdasarkan:

1. Jenis kelamin
2. Usia responden
3. Pekerjaan

Dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada 120 responden, maka karakteristik responden dapat dilihat sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

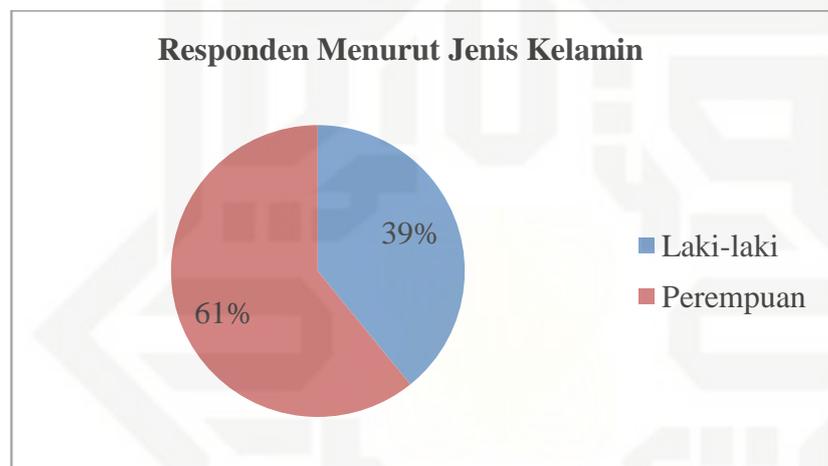
Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan, maka diketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 47 orang (39%) dan jumlah responden perempuan sebanyak 73 (61%). Adapun rekapitulasi jumlah responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	47	39
Perempuan	73	61
Jumlah	120	100

(Sumber: Data Kuesioner 2016)

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan jenis kelamin responden, maka data pada Tabel 4.2 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan jenis kelamin yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.1 Grafik Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuisisioner yang disebarakan pada saat pengumpulan data, maka diketahui responden yang berumur 15-20 tahun sebanyak 30 orang (25%), sedangkan responden yang berumur 20-25 tahun sebanyak 38 orang (32%) dan responden yang berumur lebih dari 25 tahun sebanyak 52 orang (43%). Jadi, masyarakat Kota Pekanbaru yang menggunakan jasa pengiriman paket kantor pos mayoritas berumur lebih dari 25 tahun. Adapun rekapitulasi responden menurut usia dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

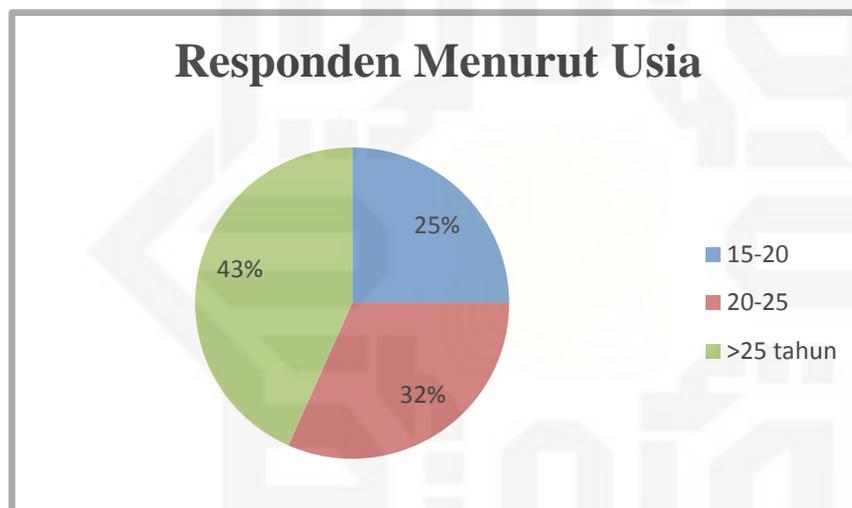
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.2 Responden Menurut Usia

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
15-20	30	25
20-25	38	32
>25 tahun	52	43
Jumlah	120	100

(Sumber: Data Kuesioner 2016)

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan usia responden, maka data pada Tabel 4.3 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan usia yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.2 Grafik Frekuensi Berdasarkan Usia

3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 14%, Wiraswasta sebanyak 29%, Pegawai Negeri Sipil sebanyak 20% sedangkan lainnya sebanyak 37%. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

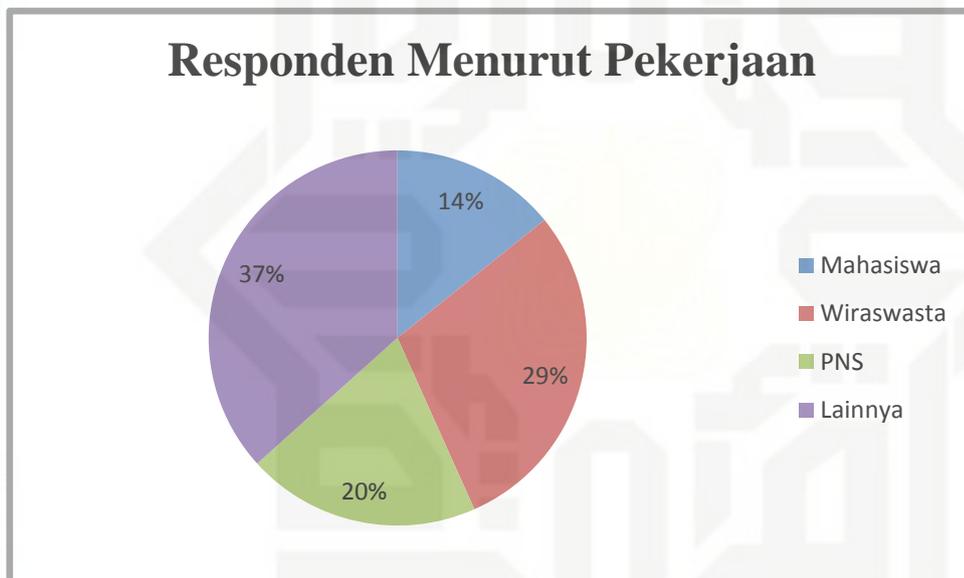
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Mahasiswa	17	14
Wiraswasta	35	29
PNS	24	20
Lainnya	44	37
Jumlah	120	100

(Sumber: Data Kuesioner 2016)

Agar dapat dilihat lebih jelas perbedaan jumlah dan persentase berdasarkan pekerjaan responden, maka data pada Tabel 4.3 dapat ditampilkan dalam bentuk grafik. Berikut adalah grafik responden berdasarkan pekerjaan yang menjadi sampel pada penelitian ini.



Gambar 4.3 Grafik Responden Menurut Pekerjaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tabulasi Data Kuesioner

1. Data Jawaban Responden Mengenai Kinerja Pelayanan pengiriman Paket Kantor Pos Pekanbaru

Tabel 4.4 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Tangible*)

No.	Item Pertanyaan <i>Tangible</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
1	Ruang pelayanan kantor pos nyaman	51	46	23	0	0
2	Ruang pelayanan kantor pos tertata bersih dan rapi	21	54	39	6	0
3	Staff kantor pos berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi	36	58	24	2	0
4	Kelengkapan sarana di ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)	19	51	44	6	0
5	Area lahan parkir memadai	37	44	35	4	0
Jumlah		164	253	165	18	0

Tabel 4.5 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Reliability*)

No.	Item Pertanyaan <i>Reliability</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
6	Komunikasi staff kantor pos dengan pelanggan berjalan baik dan lancar	19	58	41	2	0
7	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	24	49	40	7	0
8	Informasi yang diberikan dapat diandalkan	31	46	37	6	0
9	Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos	17	52	43	7	1
Jumlah		91	205	161	22	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.6 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Responsiveness*)

No.	Item Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
10	Staff pelayanan selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan	23	55	40	2	0
11	Staff melakukan tindakan sesuai SOP	26	57	35	2	0
12	Staff pelayanan tanggap dalam melayani pelanggan	21	45	48	6	0
13	Harga pengiriman standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	14	27	56	23	0
Jumlah		84	184	179	33	0

Tabel 4.7 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Assurance*)

No.	Item Pertanyaan <i>Assurance</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
14	Paket datang tepat waktu	1	14	46	45	14
15	Staff memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada pengiriman paket	34	25	23	24	14
16	Staff memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam melakukan tugas	7	40	58	15	0
Jumlah		42	79	127	84	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.8 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Emphaty*)

No.	Item Pertanyaan <i>Emphaty</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SB	B	CB	KB	TB
17	Staff pelayanan tidak memberikan pengguna layanan menunggu terlalu lama	27	9	32	42	10
18	Staff pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	31	46	38	5	0
19	Staff pelayanan memberikan kesan yang baik dalam melayani pelanggan	40	42	34	4	0
20	Staff pelayanan terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh pelanggan	21	54	39	6	0
Jumlah		119	151	143	57	10

2. Data Jawaban Responden Mengenai Harapan Terhadap Pelayanan Pengiriman Paket Kantor Pos Pekanbaru

Tabel 4.9 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Tangible*)

No.	Item Pertanyaan <i>Tangible</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SP	P	CP	KP	TP
1	Ruang pelayanan kantor pos nyaman	75	45	0	0	0
2	Ruang pelayanan kantor pos tertata bersih dan rapi	79	41	0	0	0
3	Staff kantor pos berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi	61	59	0	0	0
4	Kelengkapan sarana di ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)	78	42	0	0	0
5	Area lahan parkir memadai	73	47	0	0	0
Jumlah		366	234	0	0	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.10 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Reliability*)

No.	Item Pertanyaan <i>Reliability</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SP	P	CP	KP	TP
6	Komunikasi staff kantor pos dengan pelanggan berjalan baik dan lancar	80	40	0	0	0
7	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	70	50	0	0	0
8	Informasi yang diberikan dapat diandalkan	73	47	0	0	0
9	Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos	72	48	0	0	0
Jumlah		295	185	0	0	0

Tabel 4.11 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Responsiveness*)

No.	Item Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SP	P	CP	KP	TP
10	Staff pelayanan selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan	74	46	0	0	0
11	Staff melakukan tindakan sesuai SOP	66	54	0	0	0
12	Staff pelayanan tanggap dalam melayani pelanggan	69	51	0	0	0
13	Harga pengiriman standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	77	43	0	0	0
Jumlah		286	194	0	0	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.12 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Assurance*)

No.	Item Pertanyaan <i>Assurance</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SP	P	CP	KP	TP
14	Paket datang tepat waktu	71	49	0	0	0
15	Staff memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada pengiriman paket	73	47	0	0	0
16	Staff memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam melakukan tugas	71	48	1	0	0
Jumlah		215	144	1	0	0

Tabel 4.13 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Emphaty*)

No.	Item Pertanyaan <i>Emphaty</i>	Jawaban Responden Terhadap Kinerja				
		SP	P	CP	KP	TP
17	Staff pelayanan tidak memberikan pengguna layanan menunggu terlalu lama	69	50	1	0	0
18	Staff pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	75	45	0	0	0
19	Staff pelayanan memberikan kesan yang baik dalam melayani pelanggan	68	52	0	0	0
20	Staff pelayanan terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh pelanggan	70	50	0	0	0
Jumlah		282	197	1	0	0

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan melalui 2 tahapan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Valid tidaknya suatu pertanyaan kuesioner dapat dilihat dari nilai kuesioner korelasi antara taraf signifikan 5 % dengan melihat tabel r. Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n - 2 yaitu 30-2 = 28, maka nilai R_{tabel} untuk sampel 28 dengan taraf signifikan 5 % adalah 0.361. Setelah dilakukan pengolahan dengan menggunakan *software SPSS 17.0 for Windows* didapatkan *outputnya* dari kinerja pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Rekapitulasi *Output* Uji Validitas Menggunakan IBM SPSS Statistics 17.0

Nomor Pertanyaan	<i>Person Correlation</i>	R _{Tabel} dengan Taraf Signifikan 5%	Keterangan
1	0.712	0.361	Valid
2	0.589	0.361	Valid
3	0.493	0.361	Valid
4	0.583	0.361	Valid
5	0.678	0.361	Valid
6	0.472	0.361	Valid
7	0.655	0.361	Valid
8	0.666	0.361	Valid
9	0.761	0.361	Valid
10	0.748	0.361	Valid
11	0.660	0.361	Valid
12	0.489	0.361	Valid
13	0.365	0.361	Valid
14	0.513	0.361	Valid
15	0.561	0.361	Valid
16	0.637	0.361	Valid
17	0.684	0.361	Valid
18	0.573	0.361	Valid
19	0.740	0.361	Valid
20	0.623	0.361	Valid

Sumber: Data Olahan (2016)

2. Uji Reliabilitas

Kriteria yang dilakukan untuk pengujian reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* () dengan menggunakan *software* IBM SPSS 17.0 yaitu koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* () harus lebih besar dari R_{tabel} untuk dianggap bahwa skala tersebut adalah reliabel (Nunnaly, 1987 dalam Nugraha dkk, 2014). Berdasarkan hasil uji reabilitas dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,911 yang artinya hubungan sangat erat dan reliabel. Hasil Output pengujian realibilitas dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Rekapitulasi Output Uji Reliabilitas menggunakan *Software* IBM Statistic 17

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			
Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	N of Items		
.911	20		

Sumber : Data Olahan (2016)

4.2.2 Metode *Servqual*

Pengolahan data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia Pekanbaru dengan menggunakan Metode *Servqual*. *Servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa.

Servqual skor (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap (kesenjangan) kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual* skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

Besarnya nilai rata-rata *servqual* menunjukkan adanya kesenjangan pada layanan yaitu sebesar -0,94 dapat dilihat pada Tabel 4.16 diketahui masih banyaknya kesenjangan dari masing-masing atribut pelayanan.. Untuk lebih jelasnya *score servqual* dapat dilihat pada Tabel 4.16 :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.16 Nilai Kualitas Pelayanan dengan Metode *Servqual*

Variabel	Atribut	Kinerja	Harapan	Nilai <i>Servqual</i>
Tangible	1	4,23	4,62	-0,39
	2	3,75	4,65	-0,9
	3	4,06	4,5	-0,44
	4	3,69	4,65	-0,96
	5	3,95	4,6	-0,65
Jumlah		19,68	23,02	-3,34
Reliability	6	3,78	4,67	-0,89
	7	3,75	4,58	-0,83
	8	3,85	4,60	-0,75
	9	3,64	4,6	-0,96
Jumlah		15,02	18,45	-3,43
Responsiveness	10	3,82	4,61	-0,79
	11	3,89	4,55	-0,66
	12	3,67	4,57	-0,9
	13	3,26	4,64	-1,38
Jumlah		14,64	18,37	-3,73
Assurance	14	2,52	4,59	-2,07
	15	3,35	4,60	-1,25
	16	3,32	4,58	-1,26
Jumlah		9,19	13,77	-4,58
Empathy	17	3,04	4,55	-1,51
	18	3,85	4,62	-0,77
	19	3,98	4,56	-0,58
	20	3,75	4,58	-0,83
Jumlah		14,62	18,31	-3,69
Total		73,15	91,92	-18,77
Rata – rata Keseluruhan <i>Servqual</i>				-0,94

(Sumber : Data Olahan, 2016)

4.2.3 Metode *Quality Function Deployment (QFD)*

1. Menentukan *Voice Of Costumers (Whats)*

Nilai *importance rating* diperoleh melalui nilai dari rata-rata kuisioner tingkat kepentingan yang di sebar sebelumnya.

Tabel 4.17 *Importance Rating*

No.	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan
1	Staff pelayanan selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan	4,46
2	Paket datang tepat waktu	4,44

(Sumber : Data Olahan, 2016)

Tabel 4.17 *Importance Rating*

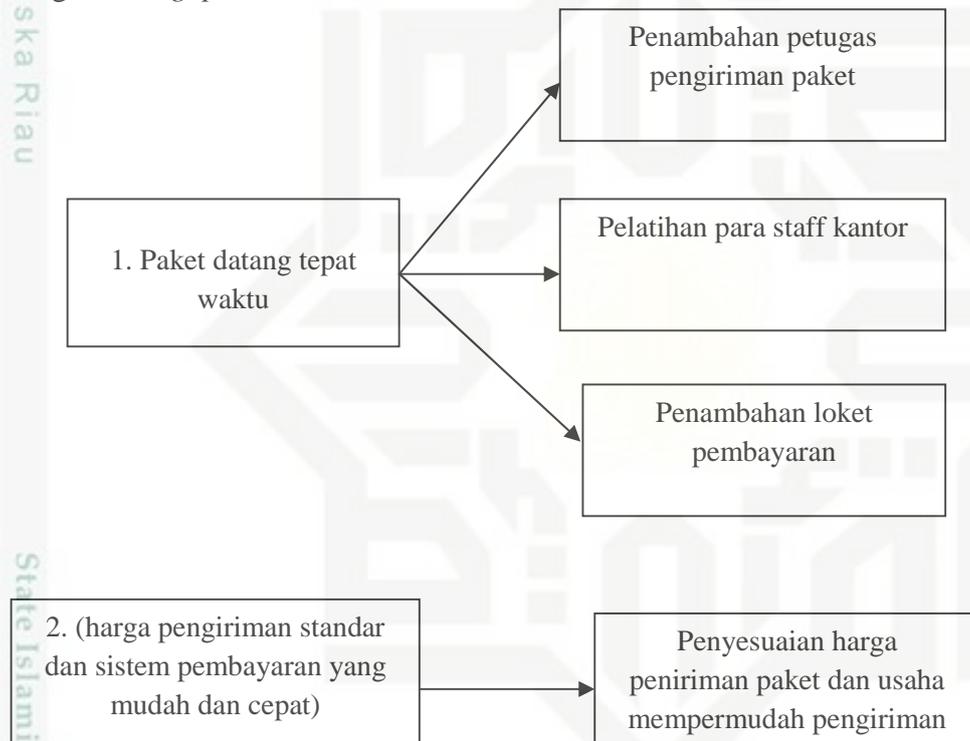
No.	Butir Pernyataan	Tingkat Kepentingan
3	Staff pelayanan terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh pelanggan	4,26
4	Harga pengiriman standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	4,25
5	Staff pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	4,22
6	Staff melakukan tindakan sesuai SOP	4,2
7	Komunikasi staff kantor pos dengan pelanggan berjalan baik dan lancar	4,19
8	Staff pelayanan tanggap dalam melayani pelanggan	4,18
9	Staff pelayanan tidak memberikan pengguna layanan menunggu terlalu lama	4,15
10	Ruang pelayanan kantor pos nyaman	4,1
11	Staff pelayanan memberikan kesan yang baik dalam melayani pelanggan	4,09
12	Ruang pelayanan kantor pos tertata bersih dan rapi	4,07
13	Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos	4,06
14	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	3,95
15	Staff kantor pos berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi	3,93
16	Staff memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman paket	3,91
17	Informasi yang diberikan dapat diandalkan	3,83
18	Staff memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam melakukan tugas	3,5
19	Kelengkapan sarana di ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)	3,32
20	Area lahan parkir memadai	3,1

(Sumber : Data Olahan, 2016)

Voice of costumers diperoleh dengan cara menentukan selisih antara persepsi dan harapan. Semakin besar *gap* (Persepsi-Harapan). Artinya, bahwa nilai *gap* yang paling besar merupakan *variable* pernyataan yang tingkat kepuasan pelanggan terhadapnya sangat rendah. Semakin tinggi nilai *gap* maka semakin

tinggi pula keluhan konsumen terhadap *variable* pernyataan yang ada pada kuesioner. Nilai persepsi dan harapan diperoleh melalui nilai dari rata-rata kuesioner yang peneliti sebar sebelumnya.

Nilai *Voice of costumers* pada penelitian kali ini didapatkan berdasarkan nilai pengolahan data dengan menggunakan metode *servqual*, dapat dilihat pada Tabel 4.16 nilai rata-rata *servqual* = 0,94 dan *Gap* terbesar terdapat pada atribut pelayanan 13,14,15,16 dan 17 Nilai *gap* terbesar terdapat pada atribut 14 dengan nilai *gap* -2,07, sedangkan nilai *gap* terendah terendah terdapat pada atribut 1 dengan nilai *gap* -0,39.



Gambar 4.4 Diagram Pohon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.4 Diagram Pohon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menentukan *Technical Response (Hows)*

Respons teknis adalah *respons* yang diberikan perusahaan untuk memenuhi *costumer needs*. Ini diberikan untuk meningkatkan kualitas jasa terhadap variabel-variabel yang dikeluhkan pelanggan.

Tabel 4.18 *Technical Respons (Hows)*

No	<i>Technical respons (Hows)</i>
1	Penambahan petugas pengiriman paket
2	Pelatihan para staff kantor pos
3	penambahan loket pembayaran
4	Penyesuaian harga pengiriman paket dan usaha mempermudah pengiriman paket
5	Garansi pengiriman paket
6	Menyempuranakan rantai sistem kerja
7	Diklat <i>costumer care (CC)</i>
8	Edukasi kepada pelanggan tentang layanan yang diberikan
9	Pengadaan fasilitas ruang tunggu
10	Menyediakan kotak saran dan keluhan
11	Membuat <i>display</i> tempat parker

(Sumber : Data Olahan, 2016)

3. Menentukan Hubungan (Relationship) antara *Whats* dan *Hows*

Matrik interaksi adalah untuk menghubungkan antara atribut pernyataan yang di anggap penting oleh konsumen dengan parameter teknik yang telah disusun. Lemah dan kuatnya interaksi yang terjadi di pengaruhi oleh tingkat kedekatan antara atribut jasa dengan parameter teknik. Interaksi yang terjadi kemudian dinyatakan dalam angka dan simbol.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Menentukan *Planning Matrix Importance to Costumer*

Untuk mengetahui tingkat kepentingan yang paling diperhatikan oleh responden (calon *costumer*). Semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi tingkat kepentingannya. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$IC = \frac{\sum(\text{Skala Tingkat Kepentingan } i)(\text{Jumlah Responden } i)}{\text{Total Jumlah Responden}}$$

$$IC = \frac{\sum(5 \times 35) + (4 \times 62) + (3 \times 23) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{120}$$

$$IC = \frac{493}{120}$$

$$IC = 4.108$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

b. Menentukan *Current Satisfaction Performance*

Untuk mengetahui atribut kuesioner yang paling diinginkan *costumer* agar dapat memuaskan responden (calon *costumer*). Semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$CSP = \frac{\sum(\text{Skala tingkat persepsi } i)(\text{Jumlah responden } i)}{\text{Total Jumlah Responden}}$$

$$CSP = \frac{\sum(5 \times 51) + (4 \times 46) + (3 \times 23) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{120}$$

$$CSP = \frac{508}{120}$$

$$CSP = 4.233$$

Untuk perhitungan selanjutnya dapat di lihat pada Tabel 4.20.

c. Menentukan *Expected Satisfaction Performance*

Untuk mengetahui atribut kuesioner yang paling diharapkan *costumer* agar dapat memenuhi ekspektasi responden (calon *costumer*). Semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi ekspektasi *costumer* terhadap atribut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuesioner tersebut. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$ESP = \frac{\sum(\text{Skala Tingkat Ekspektasi } i)(\text{Jumlah Responden } i)}{\text{Total Jumlah Responden}}$$

$$ESP = \frac{\sum(5 \times 75) + (4 \times 45) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)}{120}$$

$$ESP = \frac{555}{120}$$

$$ESP = 4.625$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

d. Menentukan *Improvement Ratio*

Merupakan rasio perbandingan antara ESP dan CSP. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$IR = \frac{\text{Expected satisfaction performance}}{\text{Customer satisfaction performance}}$$

$$IR = \frac{4.625}{4.233}$$

$$IR = 1.0926$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat di lihat pada Tabel 4.20.

e. Menentukan *Sales Point*

Tujuan menentukan *sales point* adalah untuk melihat atribut mana yang paling mempengaruhi pelanggan untuk membeli produk. Nilai *sales point* merupakan nilai yang didapat dari penentuan *improvement ratio* yang telah digenapkan, adapun regulasinya sebagai berikut:

Tabel 4.19 Keterangan Nilai *Sales Point*

No.	Nilai <i>Sales Point</i>	Keterangan
1	1	Tidak ada titik jual
2	1.2	Titik penjualan menengah
3	1.5	Titik penjualan kuat

f. Menentukan *Raw Weight*

Model ini menggambarkan prioritas kebutuhan pelanggan yang harus dikembangkan oleh perusahaan dari masing-masing *customer needs*. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$Raw Weight = Importance to Customer \times Improvement Ratio$$

$$Raw Weight = 4.108 \times 1.0926$$

$$Raw Weight = 4.488$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

g. Menentukan *Normalized Raw Weight*

Nilai *Raw Weight* dalam skala 0-1 yang menunjukkan persentase. Berikut merupakan contoh perhitungan pada atribut “Ruang pelayanan kantor pos nyaman”:

$$NRW = \frac{Raw Weight}{Total Raw Weight}$$

$$NRW = \frac{4.4888}{102.01}$$

$$NRW = 0.044$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.20.

h. Menentukan Target

Merupakan sesuatu yang ingin dicapai perusahaan berdasarkan nilai untuk meningkatkan *performansi respons* teknis. Nilai rekapitulasi nilai target dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Rekapitulasi *Planning Matrix*

No	Atribut pertanyaan	IC	CSP	ESP	IR	SP	RW	NRW	Tar Get
1	Ruang pelayanan kantor pos nyaman	4.1	4.23	4.62	1.09	1	4.48	0.044	5
2	Ruang pelayanan kantor pos tertata bersih dan rapi	4.07	3.75	4.65	1.24	1.2	5.04	0.049	5
3	Staff kantor pos berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi	3.93	4.05	4.5	1.11	1.2	4.36	0.042	5

(Sumber : Data Olahan, 2016)

Tabel 4.20 Rekapitulasi *Planning Matrix* (lanjutan)

No	Atribut pertanyaan	IC	CSP	ESP	IR	SP	RW	NRW	Tar Get
4	Kelengkapan sarana di ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)	3.32	3.69	4.65	1.26	1.2	4.18	0.04	5
5	Area lahan parkir memadai	3.1	3.95	4.6	1.16	1.2	3.59	0.035	5
6	Komunikasi staff kantor pos dengan pelanggan berjalan baik dan lancar	4.19	3.78	4.67	1.23	1.2	5.15	0.05	5
7	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	3.95	3.75	4.58	1.22	1.2	4.81	0.047	5
8	Kesesuaian keinginan terhadap tingkat kematangan martabak	3.83	3.85	4.6	1.19	1.2	4.55	0.044	5
9	Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos	4.06	3.64	4.6	1.26	1.5	5.11	0.05	5
10	Staff pelayanan selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan	4.46	3.82	4.6	1.2	1.2	5.35	0.052	5
11	Staff melakukan tindakan sesuai SOP	4.20	3.89	4.55	1.16	1.2	4.87	0.047	5
12	Staff pelayanan tanggap dalam melayani pelanggan	4.18	3.67	4.57	1.24	1.2	5.18	0.05	5
13	Harga pengiriman standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat	4.25	3.26	4.64	1.42	1.5	6.03	0.059	5
14	Paket datang tepat waktu	4.44	2.52	4.59	1.82	1.5	8.08	0.079	5
15	Staff memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada pengiriman paket	3.91	3.35	4.6	1.37	1.5	5.35	0.052	5
16	Staff memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam melakukan tugas	3.5	3.32	4.58	1.37	1.5	4.79	0.046	5
17	Staff pelayanan tidak memberikan pengguna layanan menunggu terlalu lama	4.15	3.04	4.55	1.49	1.5	6.18	0.06	5
18	Staff pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan	4.22	3.85	4.62	1.2	1.2	5.06	0.049	5
19	Staff pelayanan memberikan kesan yang baik dalam melayani pelanggan	4.09	3.98	4.56	1.14	1.2	4.66	0.045	5
20	Staff pelayanan terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh pelanggan	4.26	3.75	4.58	1.22	1.2	5.19	0.05	5

(Sumber : Data Olahan, 2016)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Menentukan Urutan Prioritas Respons Teknis

Digunakan untuk menentukan urutan prioritas pelaksanaan respons teknis.

Nilai kebutuhan proses diperoleh dengan rumus:

$$K_{Pi} = \frac{B_{Pi} \times H_i}{\sum B_{Pi} \times H_i}$$

Dimana: K_{Pi} : Nilai absolut parameter teknik setiap atribut.

B_{Pi} :Kepentingan relatif (normalisasi bobot) atribut jasa yang di inginkan yang memiliki hubungan dengan kebutuhan proses.

H_i : Nilai hubungan atau interaksi antara atribut

Adapun perhitungan nilai parameter teknik untuk atribut “Penambahan petugas pengiriman paket”:

$$K_{Pi} = (9 \times 4.50) + (9 \times 4.65) = 118.71$$

Untuk hasil perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Nilai Absolut Parameter Teknik

No	Technical respons (Hows)	Nilai
1	Penambahan petugas pengiriman paket	118.71
2	Pelatihan para staff kantor pos	218.29
3	penambahan loket pembayaran	101.61
4	Penyesuaian harga pengiriman paket dan usaha mempermudah pengiriman paket	104.41
5	Garansi pengiriman paket	131.85
6	Menyempurkanakan rantai sistem kerja	57.81
7	Diklat costumer care (CC)	160.44
8	Edukasi kepada pelanggan tentang layanan yang diberikan	84.24
9	Pengadaan fasilitas ruang tunggu	41.83
10	Menyediakan kotak saran dan keluhan	28.15
11	Membuat <i>display</i> tempat parkir	32.31
Total		1079.65

(Sumber : Data Olahan, 2016)

Dari Tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa nilai kebutuhan pelanggan yang paling diperlukan pada parameter teknik yakni pelatihan para staff kantor pos dengan nilai 218.29. Sedangkan perhitungan tingkat kepentingan relatif dari kebutuhan pelanggan diperoleh dari hasil masing-masing parameter teknik *absolute* dengan jumlah total dari kebutuhan proses *absolute* dikalikan 100%, berikut rumus yang digunakan untuk mencari prioritas parameter teknik berdasarkan kepentingan relative dengan rumus:

$$\text{Kepentingan relatif} = \frac{K_{pi}}{\sum K_p} \times 100 \%$$

Berikut merupakan perhitungan untuk respons teknis “Penambahan petugas pengiriman paket”:

$$\text{Kepentingan relatif} = \frac{118.71}{1079.65} \times 100 \%$$

$$\text{Kepentingan relatif} = 10.99$$

Untuk hasil perhitungan berikutnya dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Nilai Kepentingan Relatif dan Prioritas Penerapan *Technical Respons*

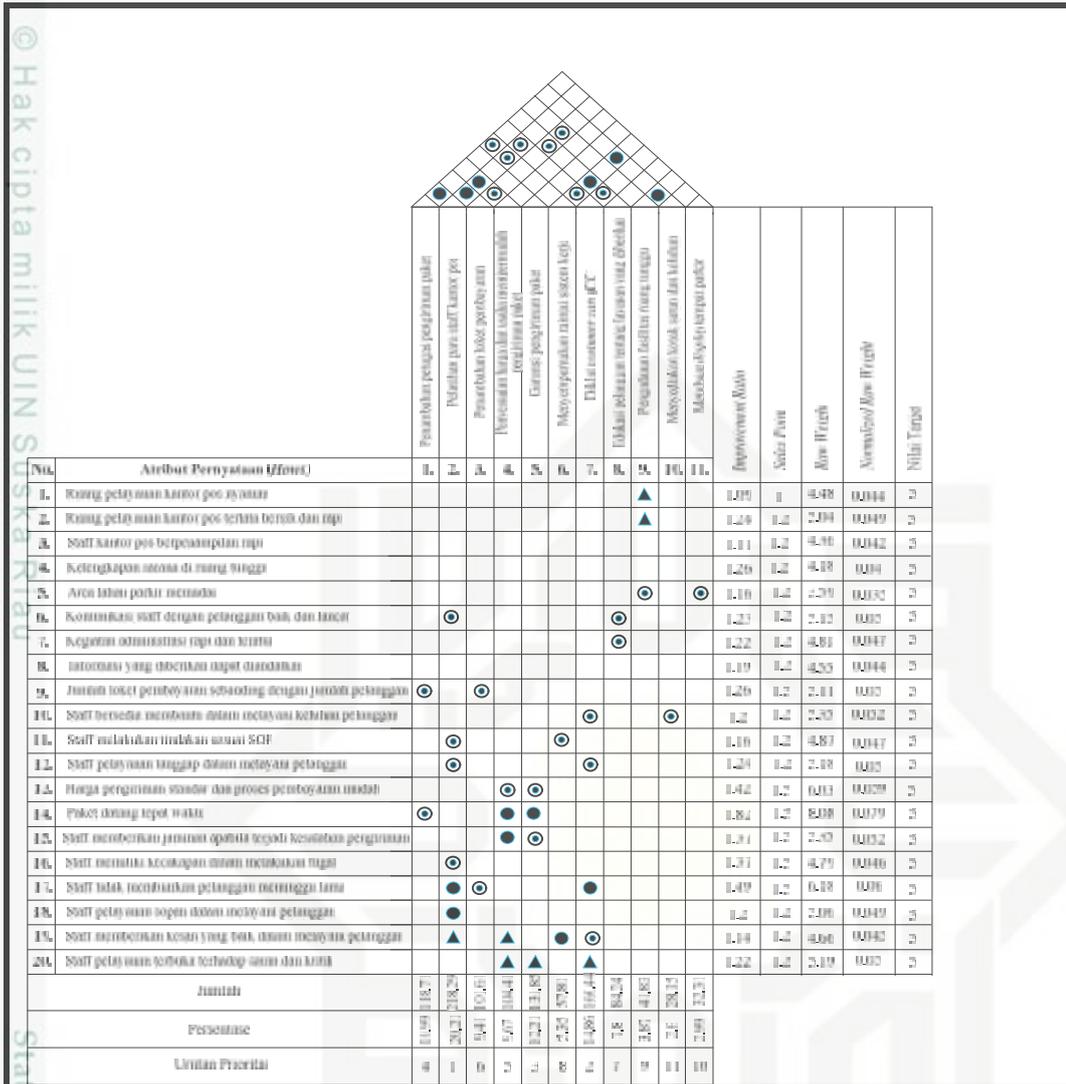
No	Technical respons (Hows)	Nilai (%)	Prioritas
1	Penambahan petugas pengiriman paket	10.99	4
2	Pelatihan para staff kantor pos	20.21	1
3	penambahan loket pembayaran	9.41	6
4	Penyesuaian harga pengiriman paket dan usaha mempermudah pengiriman paket	9.67	5
5	Garansi pengiriman paket	12.21	3
6	Menyempuranakan rantai sistem kerja	5.35	8
7	Diklat costumer care (CC)	14.86	2
8	Edukasi kepada pelanggan tentang layanan yang diberikan	7.8	7
9	Pengadaan fasilitas ruang tunggu	3.87	9
10	Menyediakan kotak saran dan keluhan	2.6	11
11	Membuat <i>display</i> tempat parkir	2.99	10
Total		100	

(Sumber : Data Olahan, 2016)

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat di lihat dengan jelas urutan prioritas melalui nilai kepentingan relatif, dimulai dari pelatihan para staff kantor pos dengan persentase 20.21 % hingga yang terendah Menyediakan kotak saran dan keluhan dengan persentase 2.6 %.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4.7 Matrix House of Quality 1 Dinyatakan dalam Simbol

