

SKRIPSI
ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVQUAL*, IPA DAN TRIZ
(Studi Kasus : TIKI Cabang Klaten)

Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Teknik Industri (S.T.)



Disusun oleh:
Mardiana Nur Safitri
17106060039

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2021



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2313/Un.02/DST/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Pendekatan Servqual, IPA dan TRIZ (Studi Kasus : Tiki Cabang Klaten)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MARDIANA NUR SAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 17106060039
Telah diujikan pada : Jumat, 19 November 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 619afbee8c7b4



Penguji I

Khusna Dwijayanti, Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 61b43f366ac5a



Penguji II

Titi Sari, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 619c859ddb71d



Yogyakarta, 19 November 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 61bb124630e58

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan

Skripsi / Tugas Akhir Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Mardiana Nur Safitri

NIM : 17106060039

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan *Servqual*, IPA Dan TRIZ (Studi Kasus : Tiki Cabang Klaten)

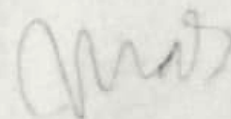
Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 9 November 2021

Pembimbing



Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.

NIP. 19790326 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mardiana Nur Safitri

Nomor Induk Mahasiswa : 17106060039

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan *Servqual*, IPA Dan TRIZ berjudul : (Studi Kasus : TIKI Cabang Klaten)”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Klaten, 13 Desember 2021

Yang menyatakan,



Mardiana Nur Safitri

NIM. 17106060039

MOTTO

“... Barang siapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Sungguh Allah telah mengadakan ketentuan bagi setiap sesuatu.”
QS At Talaq 3

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri.”
QS Ar Ra'd 11

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”
QS Al Baqarah 286

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, mamaku tercinta dan almarhum bapak. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Kedua adikku yang mengesalkan.
3. Sahabat seperjuangan, Arda..
4. Teman-teman Klorin 2017.
5. Semua pihak yang membantu dalam kelancaran skripsi ini, semoga kebaikan tetap kembali kepada kalian semua.
6. Diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan dan berjuang dengan baik sejauh ini.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga akhirnya skripsi ini dapat selesai. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan program sarjana program studi teknik industri Universitas Islam Indonesia Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku, mamaku tercinta dan almarhum bapak, Ibu Kismi Handayani dan Alm. Dwi Hartono. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Ibu Ira Setyaningsih. S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang memiliki kesabaran luar biasa dalam membimbing saya menyusun skripsi ini.
3. Bapak Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Yandra Rahadian Perdana S.T., M.T. dari pihak Dosen Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan masukan dan arahnya selama seminar proposal skripsi.
5. Ibu Dewi dan Bapak Rusdianto selaku pengelola TIKI Cabang Klaten yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di TIKI Cabang Klaten.

6. Teman seperjuangan, Arda dan Suci yang banyak membantu selama penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara tidak sengaja tidak tertulis diatas dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi pembacanya



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Objek Dan Subjek Penelitian	38
3.2 Metode Pengumpulan Data	38
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.4 Metode Analisis Data	42
3.5 Diagram Alur Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2 Hasil Analisis	54
4.3 Pembahasan	78
4.4 Implikasi Manajerial.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating TIKI Cabang Klaten	2
Gambar 2.1 Model <i>Servqual</i>	20
Gambar 2.2 Quadrant Analysis	24
Gambar 2.3 Modifikasi TRIZ Dalam Desain Jasa	37
Gambar 3.1 Diagram Alir	49
Gambar 4.1 Alur Pengiriman TIKI Cabang Klaten	53
Gambar 4.2 Jenis Kelamin	56
Gambar 4.3 Tingkat Pendidikan	57
Gambar 4.4 Usia	57
Gambar 4.5 Pekerjaan	58
Gambar 4.6 Jarak Rumah Ke TIKI Cabang Klaten	59
Gambar 4.7 Diagram Kartesius IPA	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Parameter Teknik	28
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	42
Tabel 3.2 Atribut Kuesioner.....	44
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	60
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan	62
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	64
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Pelayanan	65
Tabel 4.5 Perhitungan GAP <i>Main Study</i>	67
Tabel 4.6 Perbaikan Awal	71
Tabel 4.7 Dampak Perbaikan	73
Tabel 4.8 Kontradiksi berdasarkan TRIZ <i>Inventive Principles</i>	75

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik membuat suatu industri dapat bertahan atau bahkan menang dalam kompetisi merebut pangsa pasar. Salah satu cara untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik adalah melakukan pengukuran atribut-atribut kualitas pelayanan. TIKI merupakan salah satu industri jasa pengiriman barang yang juga perlu melakukan peningkatan kualitas layanan agar bisa bersaing dengan industri lain. Atribut-atribut pelayanan yang terukur dari jasa pengiriman barang dapat dijadikan acuan guna melakukan pengembangan dari kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam pengukuran atribut-atribut pelayanan tersebut adalah metode *Servqual (Service Quality)* dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode *Servqual* digunakan untuk melihat seberapa jauh perbedaan atau gap antara pelayanan yang diberikan jasa pengiriman dan harapan atau ekspektasi konsumen atau pengguna. Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut-atribut mana yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan. Terdapat 3 atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan karena masih di bawah harapan konsumen-konsumen. Atribut - atribut tersebut adalah atribut C3 (karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan), atribut D1 (keamanan paket saat sampai ke tangan pelanggan terjamin dari kerusakan), dan atribut E1 (karyawan bersedia dalam menginformasikan keterlambatan (pengiriman / kedatangan paket)). Atribut-atribut pelayanan tersebut perlu dikembangkan dan dilakukan pemecahan masalah. Metode pemecahan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah metode TRIZ.

Kata kunci : *Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, ekspektasi, persepsi*

ABSTRACT

Good service quality enable an industry to survive or even win in the competition for market share. One way to get good service quality is to measure service quality attributes. TIKI is one of the goods delivery service industries that also needs to improve service quality in order to compete with other industries. The measurable service attributes of goods delivery services can be used as a reference in order to develop the quality of service. The methods used in measuring the service attributes are the Servqual (Service Quality) and IPA (Importance Performance Analysis) methods. The Servqual method is used to see how far the difference or gap between the services provided by the delivery service and the expectations or expectations of consumers or users. The IPA method is used to find out which attributes need to be improved and which need to be maintained. There are 3 service attributes that are priority improvements because they are still below the expectations of consumers. These attributes are attribute C3 (employees are responsive to customer requests), attribute D1 (security of the package when it reaches the customer is guaranteed from damage), and attribute E1 (employees are willing to inform delays (delivery / arrival of packages)). These service attributes need to be developed and problem solving done. The problem solving method used in this research is the TRIZ method.

Keywords : *Quality of service, customer satisfaction, expectations, perceptions*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

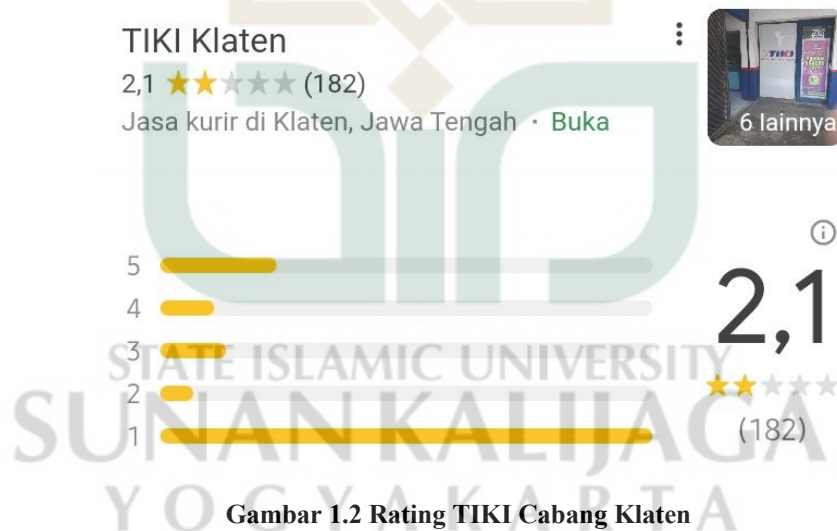
1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan berjalannya waktu, pemahaman dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar. Namun sebaliknya, persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi. Pada era ini disadari bahwa pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan. Kondisi tersebut menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan demi tercapainya kepuasan pelanggan (Jazuli *et al.*, 2020).

Industri jasa telah berkembang tidak hanya pada jenisnya, akan tetapi semakin dominan dan beragamnya kebutuhan akan jasa tersebut (Jazuli *et al.*, 2020). Salah satu industri jasa yang mengalami perkembangan pesat adalah industri jasa pengiriman. Apalagi di masa pandemi covid seperti sekarang ini, jasa pengiriman merupakan komponen yang sangat penting dalam kehidupan saat ini (yang diharuskan serba *online*). Mengingat pentingnya jasa pengiriman di masa sekarang, maka saat ini banyak bermunculan industri jasa pengiriman. Seperti yang telah dijelaskan di awal, jika pasar terbuka menjadi luas dan semakin lebar maka persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksi. Oleh karena itu sangat penting bagi industri jasa pengiriman mengatur strategi untuk menjaga kualitas jasanya agar bisa mempertahankan kepuasan pelanggan sehingga industri menjadi bisa bersaing.

Salah satu industri jasa pengiriman yang masih bertahan dan berkembang saat ini adalah TIKI (Titipan Kilat). TIKI adalah perusahaan jasa pengiriman terkemuka di Indonesia yang bahkan mendapat penghargaan TOP BRAND kategori jasa pengiriman barang. Hingga saat ini TIKI memiliki jaringan operasional yang meliputi 65 kota besar di Indonesia, 500 kantor perwakilan dan lebih dari 3700 gerai..

Mempertahankan kualitas pelayanan agar konsumen loyal merupakan keharusan bagi TIKI agar tetap bisa bersaing di dunia logistik barang. Namun salah satu gerai TIKI, yaitu di TIKI Cabang Klaten, beberapa waktu terakhir memiliki beberapa keluhan konsumen. Hal itu bisa dilihat dari rating di TIKI Cabang Klaten yang cukup rendah, serta beberapa ulasan yang berisi keluhan konsumen.



Gambar 1.2 Rating TIKI Cabang Klaten

Sumber : *Google Maps*

(Diakses : 28 Desember 2020, 10:36 WIB)

Berikut adalah rata-rata isi keluhan konsumen di TIKI Cabang Klaten dalam 3 bulan terakhir (Desember 2020 - Februari 2021) yang bersumber dari kolom ulasan TIKI Cabang Klaten di aplikasi *Google Maps* :

- a. Barang yang dikirim sampai ke tujuan melebihi batas waktu yang dijanjikan;

- b. Admin yang susah dihubungi via telepon / *Whatsapp*;
- c. Barang tidak sampai ke tangan konsumen (salah tempat); dan
- d. Barang didiamkan di kantor terlalu lama.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai analisis peningkatan kualitas pelayanan di TIKI Cabang Klaten dengan pendekatan *Service Quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Teroriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (TRIZ)*. Penelitian ini diharapkan bisa mengetahui kinerja pelayanan di TIKI Cabang Klaten apa yang perlu diperbaiki dan apa yang perlu dipertahankan serta solusi yang sesuai untuk memperbaiki kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan di TIKI Cabang Klaten bisa ditingkatkan (ratingnya naik). Dengan meningkatnya kualitas pelayanan di TIKI Cabang Klaten, diharapkan bisa meningkatkan loyalitas konsumen atau pengguna sehingga TIKI Cabang Klaten bisa bersaing di dunia jasa persaingan.

Penggunaan salah satu metode *Servqual* dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode tersebut dikembangkan oleh Zeithaml dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor jasa (Madya *et al.*, 2015). *Servqual* digunakan untuk melihat seberapa jauh perbedaan atau gap antara pelayanan yang diberikan TIKI Cabang Klaten dan harapan atau ekspektasi konsumen atau pengguna.

Metode lain yang digunakan peneliti adalah metode IPA yang diperkenalkan oleh Martilla dan James, digunakan untuk mengetahui tingkat

kepentingan/prioritas tiap atribut dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan *quadrant analysis* (Dirgantara & Sambodo, 2015). Dengan metode IPA bisa dilihat dimensi kualitas pelayanan mana yang akan menjadi prioritas perbaikan (menentukan prioritas).

TRIZ merupakan metode yang berasal dari akronim bahasa Rusia merupakan metode yang dikembangkan oleh Genrich Altshuller. *TRIZ* memiliki tahapan atau algoritma untuk memecahkan masalah dengan dimulai dari masalah yang spesifik dan mengidentifikasi kontradiksi yang terjadi. Kontradiksi yang telah diselesaikan akan diaplikasikan menjadi solusi general untuk dijadikan solusi yang spesifik (Navas, 2014). Dengan metode *TRIZ* diharapkan bisa memberikan solusi untuk dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diangkat dari penelitian di atas adalah :

1. Apa saja layanan kualitas yang perlu diprioritaskan berdasarkan metode *Sevqual* dan IPA?
2. Apa solusi perbaikan kualitas layanan di TIKI Cabang Klaten dengan menggunakan metode *TRIZ* ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis prioritas perbaikan kualitas layanan di TIKI Cabang Klaten dari perspektif konsumen dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA.
2. Menentukan solusi perbaikan kualitas layanan di TIKI Cabang Klaten dengan menggunakan metode *TRIZ*.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. TIKI Cabang Klaten mengetahui kinerja apa saja yang perlu dipertahankan dan yang perlu diperbaiki sehingga bisa meningkatkan loyalitas pengguna atau konsumen TIKI Cabang Klaten sehingga TIKI Cabang Klaten bisa bersaing di dunia jasa pengiriman.
2. TIKI Cabang Klaten dapat mengetahui usulan atau solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan yang perlu diperbaiki.

1.5 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden merupakan konsumen TIKI Cabang Klaten dalam 3 bulan terakhir (Desember 2020 - Februari 2021).
2. Responden pernah datang langsung ke TIKI Cabang Klaten.
3. Penelitian hanya terbatas pada pelayanan pengiriman barang perseorangan.
4. Responden pernah menggunakan pelayanan pengiriman di TIKI Cabang Klaten

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka menjelaskan tentang posisi penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan dalam memecahkan masalah dan membahas masalah yang ada. Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan tinjauan pustaka, jasa, kepuasan pelanggan, konsep kualitas pelayanan, metode *Servqual* (*Service Quality*), IPA (*Importance Performance Analysis*), dan TRIZ (*Teroriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch*)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi tentang objek & subjek penelitian, data penelitian, metode pengumpulan data, diagram alir dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil pengolahan data yaitu perhitungan gap dengan metode *Servqual*, grafik IPA (*quadrant analysis*), analisis perbaikan dengan metode TRIZ serta pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi rangkuman singkat dari seluruh hasil penelitian dan menjawab permasalahan sesuai tujuan. Pada bab ini juga berisi saran yang diberikan berdasarkan kelemahan penelitian yang tidak dapat dikontrol secara langsung oleh penulis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Prioritas perbaikan kualitas layanan di TIKI Cabang Klaten dari perspektif konsumen dengan menggunakan metode *Servqual* dan IPA adalah atribut C3 (karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan), atribut D1 (keamanan paket saat sampai ke tangan pelanggan terjamin dari kerusakan), dan atribut E1 (karyawan bersedia dalam menginformasikan keterlambatan (pengiriman / kedatangan paket)).
2. Solusi perbaikan yang diberikan dengan menggunakan metode TRIZ adalah
 - a. Atribut C3 (Karyawan responsif terhadap permintaan pelanggan) : Mengganti *contact person* (CP) / nomor whatsapp *customer service* menjadi sistem robot (bot) dan jika memungkinkan bisa merekrut karyawan yang khusus bekerja secara nonstop dalam hal menjadi admin *contact person customer service* selama jam kerja.
 - b. Atribut D1 (Keamanan paket saat sampai ke tangan pelanggan terjamin dari kerusakan) : Menginformasikan kepada konsumen untuk menyampaikan barang-barang dalam kategori penanganan khusus seperti barang pecah belah dan lain-lain, lalu memisahkan dan mengklasifikasikan barang-barang tersebut ke dalam beberapa kategori sesuai dengan jenis barangnya serta menambah lapisan tambahan
 - c. Atribut E1 (Karyawan bersedia dalam menginformasikan keterlambatan) : memisahkan dan mengklasifikasikan barang-barang tersebut ke dalam

beberapa kategori sesuai dengan jenis pengirimannya serta menegaskan kepada kurir jika terjadi gangguan selama pengiriman barang diwajibkan menghubungi kantor sehingga kantor bisa menghubungi para konsumen.

5.2 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. TIKI Cabang Klaten diharapkan untuk mempertimbangkan usulan-usulan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan bisa ditingkatkan agar bisa memenuhi ekspektasi konsumen.
2. Penelitian selanjutnya mungkin dapat dilakukan pada lingkup yang lebih luas misal tidak hanya pada konsumen perseorangan tapi bisa dilakukan pada konsumen instansi, atau konsumen jemput online.



DAFTAR PUSTAKA

- Deo, Pondaag G. E. (2017). Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* Dan IPA. *Journal of Accounting and Business Studies*, 2(1), 1-19.
- Dirgantara, Harya Bima & Sambodo, Aryo Tri. (2015). “Penerapan Model *Importance Performance Analysis* dalam Studi Kasus: Analisa Kepuasan Konsumen bhinneka.com”. *Kalbiscientia*, Vol.2(1), 52-62.
- Jazuli Muhammad, Samanhuri Didi & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* DI PT. XYZ *Juminten: Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 1(01), 67 – 75.
- Lemeshow, S., Jr, D. W. H., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). *Adequacy of SampleSize in Health Studies*. John Wiley & Sons.
- Lubis, Alfi Syahri & Andayani, Nur Rahmah. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal of Business Administration*, 1(2), 86-97.
- Madya, Malki Ahmad, Fitria, Lisyia dan Liansari, Gita Permata, (2015), “Usulan Peningkatan Kualitas Pelanggan Speedy dengan Menggunakan Metode *Service Quality* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Plaza Bandung”, *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 3(1).
- Nagara Aland Y, Purnamawati Erlina & Suryadi Akmal. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Servqual* Dan *TRIZ* (Studi Kasus Pada “Cafe XYZ). *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 01(01). 76-86.

- Navas V. G., Helena. 2014. TRIZ: Design Problem Solving with Systematic Innovation, *Advances in Industrial Design Engineering*, ISBN: 978-953-511016-3, InTech, DOI: 10.5772/55979.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL*: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pongayow, Brillian (2016). Analisis Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Kartu AS (Survei pada Mahasiswa Institusi Teknologi Harapan Bangsa).
- Repi, Chrisye Rahelena, Massie, James D. D. dan Soegoto, Agus Supandi, (2014), “Analisis Berbagai Atribut Kepentingan Nasabah Terhadap Kinerja Produk BNI Taplus PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Manado”, *Jurnal EMBA*, 2(3), 1443-1452.
- Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sulistiyawati, Ni Made Arie & Seminari, Ni Ketut. (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8).
- Tileng, Marlin Y., Utomo, Wiranto H., & Latuperissa, Rudy. (2013). Analysis Of Service Quality Using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) In Population Department Tomohon City. *International Journal Computer Applications*, 70(19), 23-30
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas jasa (Desain *Servqual*, QFD, dan Kano). Jakarta: Indeks.
- Yudianti, Dewi & Indarti, Sri. (2016). “Analisis Komparatif Ekspektasi Pelanggan Citra Toko dan Kepuasan Pelanggan Pada Toko