

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka sebagai langkah terakhir penulis akan memberikan kesimpulan dan saran bagi pihak-pihak terkait yang mungkin akan membutuhkannya di masa mendatang.

5.1. Kesimpulan

Melihat keseluruhan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hipotesa yang menyatakan bahwa diduga ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan tarif dapat menentukan besarnya tingkat kepuasan pelanggan CV. Star Kargo pada masa kerusuhan di kota Ambon terbukti dapat diterima. Hal tersebut berdasarkan dari hasil analisa komparatif mean berpasangan pada Bab 4 ditinjau dari kinerja dan harapan pelanggan CV. Star Kargo.
2. Kepuasan secara keseluruhan atas layanan yang telah diberikan oleh mayoritas pelanggan CV. Star Kargo yaitu 11 orang merasa sangat puas (**14.7%**), selanjutnya 59 orang merasa puas (**78.7%**), lalu 5 orang merasa tidak puas (**6.7%**) dari total keseluruhan 75 orang pelanggan yang menjadi responden. Meskipun masih ada pelanggan yang merasa tidak dipuaskan atas pelayanan yang telah diberikan oleh CV. Star Kargo, hal ini secara keseluruhan tidak begitu mempengaruhi kesetiaan para pelanggan **untuk** tetap menggunakan layanan pengiriman barang CV. Star Kargo.
3. Dari ketiga jenis layanan yang disediakan oleh CV. Star Kargo, faktor yang paling mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pengiriman barang yaitu keamanan barang, dilanjutkan oleh ketepatan waktu pengiriman, lalu tarif yang ditentukan oleh perusahaan.
4. Pengukuran kualitas layanan berdasarkan analisa mean ditinjau dari sepuluh indikator pertanyaan yang mengacu pada variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan tarif yang ditentukan ditemukan kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan pelanggan yang menjadi responden.

5. Melalui pengukuran kualitas layanan berdasarkan analisa matriks prestasi dan harapan ditinjau dari sepuluh indikator pertanyaan yang mengacu pada variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan tarif yang ditentukan terdapat kualitas layanan yang dianggap penting dan bagus kinerjanya, yaitu:

Pada kuadran I (*Main Priority*) terdapat indikator pertanyaan pemuatan barang yang akan dikirim dilakukan tepat waktu, perjalanan pengiriman barang dilakukan tepat waktu, penyerahan barang di tujuan dilakukan tepat waktu (mengacu pada variabel ketepatan waktu pengiriman); pemberian kemasan secara dobel (mengacu pada variabel keamanan barang); dan tarif sesuai pelayanan yang diterima (mengacu pada variabel tarif yang ditentukan oleh CV. Star Kargo); dimana dianggap penting oleh pelanggan akan tetapi kinerja yang dirasakan atau performance-nya kurang bagus. Dari kelima indikator pertanyaan yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas utama dari pihak CV. Star Kargo untuk ditingkatkan.

Sedangkan pada kuadran II (*Maintain Performance*) terdapat indikator pertanyaan kemasan dalam keadaan terbungkus rapi tiba di **tujuan**, barang dalam keadaan utuh tiba di tujuan, dan barang dalam keadaan lengkap tiba di **tujuan** (mengacu pada variabel keamanan barang); dimana dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja yang dirasakan atau performance-nya juga sudah dianggap bagus. Semua indikator pertanyaan pada kuadran ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Sedangkan pada kuadran III (*Low Priority*) terdapat indikator pertanyaan tarif yang ditetapkan mahal, dan tarif sesuai pelayanan yang diterima (mengacu pada variabel tarif yang ditentukan oleh CV. Star Kargo); dimana melambangkan tingkat kepentingan yang dirasa kurang penting bagi pelanggan dan kinerjanya juga dianggap kurang baik sehingga indikator pertanyaan pada kuadran ini dapat diabaikan.

6. Berdasarkan analisa matriks tersebut ditemukan kinerja yang dirasakan di bawah harapan pelanggan tidak sepenuhnya terbukti, dimana matriks prestasi dan harapan ini menggunakan standar pengukuran kepuasan dari rata-rata mean. Dan matriks ini dapat kami lihat bahwa ternyata ada sebagian hal yang

memuaskan pelanggan, yaitu pada kuadran II (*Maintain Performance*) yang mana kinerja yang dirasakan lebih tinggi dari harapan pelanggan.

7. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas kami juga menemukan karakteristik dari pelanggan CV. Star Kargo antara lain pelanggan pria (72%), yang memiliki usia antara 36 sampai 45 tahun (44%), dengan pekerjaan utama sebagai wiraswasta (36%), yang mana mengirimkan barangnya berupa barang dagangan (73.3%) melalui kargo udara (82.7%), dan pelanggannya cukup loyal dimana frekuensi penggunaan layanan dalam mengirim barang selama masa kerusuhan di kota Ambon sebanyak antara 10 sampai 15 kali (33.3%).

5.2. Saran untuk pihak CV. Star Kargo

Saran-saran yang dapat penulis berikan setelah melihat keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain adalah:

1. Agar CV. Star Kargo lebih memperhatikan kualitas layanannya atas variabel-variabel ketepatan waktu pengiriman, keamanan barang, dan tarif sehingga CV. Star Kargo dapat memberikan pelayanan lebih atau yang terbaik kepada pelanggan supaya semua para pelanggannya menjah sangat puas dan tetap setia menggunakan layanan pengiriman barang pada perusahaan tersebut.
2. Agar CV. Star Kargo memperbaiki beberapa kekurangan yang ada supaya dapat tetap menjaga reputasinya yang baik selama ini. Kekurangan tersebut antara lain dengan memberikan perhatian terutama untuk meningkatkan kinerja yang dirasakan dari atribut-atribut indikator pertanyaan pemuatan barang yang akan dikirim dilakukan tepat waktu, perjalanan pengiriman barang dilakukan tepat waktu, penyerahan barang di tujuan dilakukan tepat waktu (mengacu pada variabel ketepatan waktu pengiriman); pemberian kemasan secara dobel (mengacu pada variabel keamanan barang); dan tarif sesuai pelayanan yang diterima (mengacu pada variabel tarif yang ditentukan oleh CV. Star Kargo); karena berada di kuadran I (*Main Priority*) dari tabel matriks yang berarti, harapannya tinggi sedangkan kinerjanya rendah, misalnya dengan memberikan pelatihan kepada staf bagian operasional pengiriman barang agar segera menangani secara cekatan barang yang baru diterima dari pelanggan untuk segera dikirim supaya barang tiba di tujuan dengan tepat waktu, memberikan

pelatihan kepada staf dalam pemberian kemasan secara dobel agar barang tiba di tujuan benar-benar dalam keadaan aman, serta pihak perusahaan harus bersikap bijaksana dalam penetapan tarif pengiriman barang agar benar-benar sesuai dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

3. Agar CV. Star Kargo tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada saat ini seperti meningkatkan kinerja dari atribut-atribut indikator pertanyaan kemasan dalam keadaan terbungkus rapi tiba di tujuan, barang dalam keadaan utuh tiba di tujuan, dan barang dalam keadaan lengkap tiba di tujuan (mengacu pada variabel keamanan barang); karena berada di kuadran II (*Maintain Performance*) dari tabel matriks, yang mana harapan dan kinerjanya tinggi, misalnya dengan memberikan pelatihan kepada staf bagian operasional pengiriman barang agar berhati-hati dalam meletakkan barang supaya kemasan yang ada tidak sobek atau masih dalam keadaan terbungkus rapi tiba di tujuan, dengan terbungkusnya kemasan secara rapi sampai di tujuan maka dapat mengurangi kemungkinan hal-hal yang tidak diinginkan sehingga barang yang ada di dalamnya dalam keadaan utuh atau tidak *rusak* dan dalam keadaan lengkap atau tidak ada yang hilang.
4. Agar CV. Star Kargo lebih memperhatikan pelanggan yang memiliki karakteristik yaitu yang berjenis kelamin pria, yang memiliki usia antara 36 sampai 45 tahun, yang memiliki pekerjaan utama sebagai wiraswasta, yang melakukan pengiriman barang berjenis barang dagangan, serta yang pengiriman barangnya dilakukan melalui kargo udara. Pelanggan yang memiliki karakteristik di atas perlu diperhatikan oleh perusahaan dikarenakan pelanggan tersebut cukup loyal dimana frekuensi penggunaan layanan dalam mengirim barang selama masa kerusuhan di kota Ambon sebanyak antara 10 sampai 15 kali atau boleh dikatakan mereka cukup setia pada perusahaan.