

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu :

1. Hasil identifikasi atribut pelayanan paket pos diperoleh 28 atribut, yang dikelompokkan dalam 5 dimensi atribut kualitas, yakni : tangibles (10 atribut), emphyaty (5 atribut), assurance (5 atribut), responsiveness (5 atribut), serta reliability (3 atribut).
2. Untuk performan kualitas atribut pelayanan paket pos, penilaian dengan menggunakan Servqual didapatkan hasil : Dari 28 atribut hanya 1 atribut yang memiliki performan bagus yang ditunjukkan oleh gap score (servqual score) positif, yaitu lokasi pos Indonesia. Sedangkan untuk 27 atribut yang lainnya, gap score-nya negative. Rata-rata keseluruhan gap score atribut pelayanan paket pos PT. Pos Indonesia adalah sebesar -0,62.
3. Dari hasil klasifikasi atribut dengan menggunakan Kano Model, didapatkan: 2 atribut kategori A (= attractive), 15 atribut kategori O (= one-dimensional), dan 11 atribut kategori M (= Must-be).
4. Penggabungan Kano Model dalam Servqual sebelum diintegrasikan ke QFD dapat menambah bobot kepentingan dari atribut-atribut pelayanan. Setiap kategori atribut dalam Kano Model mempunyai bobot yang berbeda, sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan (customer). Dan hal ini akan mempengaruhi bobot respon teknikal yang berkaitan dengan atribut tersebut.
5. Upaya-upaya yang dilakukan dengan melihat performan kualitas atribut dan klasifikasi atribut untuk peningkatan kualitas pelayanan paket bagi kepuasan pengguna layanan pakey adalah :
 - Atribut kategori M dengan gap score positif (1 atribut) , dilakukan upaya mempertahankan kualitas atribut tersebut. Karena atribut tersebut sesuai dengan harapan pengguna layanan paket.

- Atribut kategori M dengan gap score negative (10 atribut), dilakukan upaya perbaikan dengan target sesuai dengan harapan pengguna jasa paket (persepsi=ekspektasi).
 - Atribut kategori O dengan gap score negative (15 atribut) , dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas, dengan target memenuhi kepuasan pengguna layanan paket (persepsi>ekspektasi)
 - Untuk atribut dengan kategori A (2 atribut), harus terus dikembangkan untuk innovative process, dalam upaya memberikan kepuasan pengguna layanan paket pos.
6. Atas dasar matrik QFD level 1, maka respon teknikal utama yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen paket dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan paket pos adalah :
- Penyempurnaan SOP penerimaan paket
 - Peningkatan kinerja waktu dan standarisasi waktu tempuh kiriman pos.
 - Pengembangan jaringan angkutan
 - Penyempurnaan SOP pengiriman paket
 - Mekanisasi dan otomatisasi berbagai layanan manual

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah :

1. Perlu kehati-hatian dalam menggunakan Kano Model, sebab responden banyak yang belum paham terhadap model pertanyaan positif dan negative tersebut.
2. Bobot dari Kano Model (dimana A=4 O=2 dan M=1) perlu dilakukan evaluasi, apakah memang sudah sesuai.
3. Model penggabungan Servqual dan Kano Model yang diintegrasikan ke dalam matriks QFD sesuai untuk menyusun langkah-langkah peningkatan kualitas produk atau jasa, sebab masing-masing dapat saling menutupi kekurangan.