

ABSTRAK

Masalah yang terjadi di PT Elteha Internasional cabang Bandung adalah terjadi penurunan jumlah konsumen. Masalah ini diidentifikasi oleh : (1) Penyedia jasa paket yang paling diingat (*Top Of Mind*) adalah TIKI; (2) Munculnya cabang/agen dari pesaing yang begitu cepat di kota Bandung; (3) Kualitas pelayanan PT Elteha Internasional cabang Bandung yang kurang baik dimata konsumen.

Instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner harapan dan kinerja Elteha dan para pesaingnya. Kuesioner terdiri dari 2 bagian, yaitu untuk mengukur harapan konsumen terhadap Elteha, dan mengukur kinerja Elteha dengan para pesaingnya. Kuesioner didapat dari hasil wawancara dengan bagian marketing Elteha cabang Bandung, dan dari penyebaran 30 kuesioner pendahuluan. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 272 responden, sampel adalah konsumen Elteha cabang Bandung yang melakukan pengiriman domestik dan pernah mengirim paket melalui TIKI, DHL Express, dan Pos Indonesia, dengan kriteria mengerti mengenai keempat penyedia jasa paket dan mengetahui cara melakukan pengiriman dari keempat penyedia jasa tersebut, disebarkan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Tools yang digunakan adalah Uji Hipotesis Ketidakpuasan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) 4 kuadran dan 6 kuadran. Uji hipotesis ketidakpuasan bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kinerja dari Elteha cabang Bandung. IPA 4 kuadran bertujuan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk masing-masing atribut. IPA 6 kuadran bertujuan untuk mengetahui kondisi masing-masing atribut antara Elteha terhadap pesaing-pesaingnya.

Dari hasil penelitian, sebagian besar atribut kinerja Elteha tidak memuaskan konsumen. Oleh karena itu, pihak perusahaan harus melakukan perbaikan kualitas. Atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, yaitu atribut yang dinilai mutlak tertinggal dan perlu diperbaiki kinerjanya hingga menyamai harapan konsumen ialah atribut letak lokasi kantor pelayanan penyedia jasa paket dan ketersediaan jalur antrian pelayanan. Atribut-atribut dengan target perbaikan kualitas diantaranya atribut pemenuhan jaminan asuransi atas barang kiriman yang hilang/rusak seperti yang dijanjikan dan tarif yang ditawarkan sesuai dengan jasa pengiriman yang digunakan.

Usulan-usulan yang perlu dikembangkan untuk pihak perusahaan diantaranya adalah dengan merekrut keagenan Elteha, membuat nomor antrian pelayanan, melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi, mempersingkat waktu sampainya paket ke alamat tujuan, membuat standard operating procedure dan mensosialisasikannya, memberikan layanan pengiriman barang yang akan diterima pada hari yang sama, membuat mesin penjawab otomatis melalui line telepon, dan menambah alternatif perusahaan asuransi.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-1
1.3 Batasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kualitas	2-1
2.2 Pengertian <i>Perceived Quality</i>	2-2
2.2.1 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	2-3
2.2.2 Manfaat <i>Perceived Quality</i>	2-4
2.2.3 Membangun <i>Perceived Quality</i> Yang Kuat	2-6
2.2.4 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Menurut Durianto	2-7
2.2.4.1 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Satu Merek	2-8
2.2.4.2 Pengukuran dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Beberapa Merek	2-9
2.2.4.3 Pengukuran Dan Analisis <i>Perceived Quality</i> Menurut Kepuasan Pelanggan (<i>Costumer Satisfaction</i>)	2-15

Halaman

2.3 Teknik-Teknik Pengujian Hipotesis.....	2-16
2.3.1 Bentuk-Bentuk Hipotesis.....	2-16
2.3.2 Uji Hipotesis Dua Populasi.....	2-19
2.3.3 Uji Hipotesis Anova.....	2-20
2.3.4 Uji Wilayah Berganda.....	2-21
2.4 Teknik Pengumpulan Data	2-21
2.5 Populasi dan Sampel.....	2-23
2.5.1 Teknik Sampling.....	2-24
2.5.2 Penentuan Ukuran Sampel.....	2-27
2.6 Pengembangan Instrumen.....	2-27
2.6.1 Panduan Pengembangan Instrumen.....	2-27
2.6.2 Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-28
2.6.3 Tipe-Tipe Skala Pengukuran.....	2-30
2.6.4 Pengujian Validitas Instrumen.....	2-31
2.6.4.1 Validitas Internal.....	2-32
2.6.4.2 Validitas Eksternal.....	2-34
2.6.5 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-34
2.7 Rangkuman Tinjauan Pustaka.....	2-37
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.2 Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3 Tinjauan Pustaka.....	3-5
3.4 Pengumpulan Data.....	3-5
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel.....	3-6
3.6 Penentuan Teknik Sampling.....	3-7
3.7 Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-7
3.8 Penyusunan Kuesioner	3-8
3.9 Validitas Konstruksi.....	3-9
3.10 Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	3-11

3.11 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	3-12
3.12 Penentuan Ukuran Sampel.....	3-14
3.13 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-14
3.14 Pengolahan Data Perceived Quality.....	3-15
3.14.1 Uji Hipotesis Ketidakpuasan.....	3-16
3.14.2 Importance Performance Analysis (IPA) 4.....	3-16
3.14.3 Importance Performance Analysis (IPA) 6.....	3-17
3.14.4 Uji Wilayah Berganda Duncan.....	3-19
3.15 Analisis Pemecahan Masalah.....	3-20
3.16 Pengembangan Usulan.....	3-20
3.17 Kesimpulan dan Saran.....	3-21

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Sejarah Singkat PT Elteha Internasional.....	4-1
4.2 Pengumpulan Data Penelitian.....	4-2
4.2.1 Pengumpulan Data Variabel Penelitian.....	4-2
4.2.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	4-3
4.2.3 Penentuan Teknik <i>Sampling</i>	4-3
4.2.4 Data Uji Coba Kuesioner Awal.....	4-4
4.2.5 Perhitungan Jumlah Sampel.....	4-4
4.2.6 Data Penelitian.....	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Atribut Harapan Konsumen	5-1
5.2 Pengolahan Data	5-1
5.2.1 Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	5-1
5.2.2 Pengujian Validitas Eksternal	5-2
5.2.3 Uji Reliabilitas Instrumen	5-3
5.2.4 Pengolahan Data Penelitian.....	5-6
5.2.4.1 Pengujian Hipotesis Ketidakpuasan.....	5-6

5.2.4.2 Pengolahan Data Prioritas Perbaikan Kinerja Atribut (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	5-10
5.2.4.3 Uji Hipotesis Perbedaan Kinerja.....	5-12
5.2.4.4 Pengolahan Data Beda Signifikasi Peringkat	5-19
5.2.4.5 Pengolahan Data Prioritas Perbaikan Kinerja (IPA 6 Kuadran).....	5-21
5.3 Analisis	5-22
5.3.1 Analisis Ketidakpuasan Konsumen.....	5-22
5.3.2 Analisis Grafik IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>) 4.....	5-25
5.3.3 Analisis Perbedaan Kinerja, Beda Signifikasi Peringkat, Dan Grafik IPA 6 Kuadran.....	5-28
5.3.4 Analisis Penentuan target untuk Setiap Atribut.....	5-31
5.4 Pengembangan Usulan	5-37
5.4.1 Usulan Untuk Menyamai Harapan Konsumen.....	5-38
5.4.1.1 Letak Lokasi Kantor Pelayanan Penyedia Jasa Paket.....	5-38
5.4.1.2 Ketersediaan Jalur Antrian Pelayanan.....	5-39
5.4.2 Usulan Untuk Melakukan Perbaikan Persepsi.....	5-40
5.4.2.1 Pemenuhan Jaminan Asuransi Atas Barang Kiriman Yang Hilang/Rusak Seperti Yang Dijanjikan.....	5-40
5.4.2.2 Tarif Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Jasa Pengiriman Yang Digunakan.....	5-41
5.4.3 Usulan Untuk Menyamai Pesaing.....	5-42
5.4.3.1 Petugas Loker Pengiriman Memahami Keinginan Konsumen.....	5-42
5.4.3.2 Kemudahan Penerimaan Paket Untuk Dikirimkan.....	5-43
5.4.3.3 Keutuhan Barang Kiriman Setelah Sampai Tujuan.....	5-43
5.4.3.4 Ketepatan Waktu Sampainya Paket Di Alamat Tujuan....	5-45
5.4.3.5 Ketersediaan Berbagai Jenis Layanan Paket (Door To Door Service, Overnight Service, Dll).....	5-46
5.4.3.6 Pelayanan Kepada Konsumen Dilakukan Dengan Segera.	5-46

Halaman

5.4.3.7 Ketersediaan Layanan Informasi Dan Pengaduan Melalui Telepon/Saluran Bebas Pulsa.....	5-47
5.4.4 Usulan Untuk Melebihi Pesaing.....	5-48
5.4.4.1 Keramahan Petugas Loker Pengiriman.....	5-48
5.4.4.2 Ketersediaan Layanan Untuk Penerimaan Barang Pada Waktu Hari Libur.....	5-48
5.4.4.3 Ketersediaan alternatif dalam memilih jaminan asuransi untuk barang kiriman yang hilang/rusak (asuransi dari penyedia jasa atau menggunakan perusahaan lain).....	5-49
5.4.5 Usulan Tambahan.....	5-50
5.4.5.1 Meningkatkan Promosi dan Iklan.....	5-50
5.4.5.2 Pantau Kinerja Pesaing.....	5-51
BAB 6 PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-3
6.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	6-3
6.2..2 Saran Penelitian Lebih Lanjut.....	6-4
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	xviii

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
1.1	<i>Top Of Mind</i> Penyedia Jasa Paket.....	1-2
1.2	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.....	2-28
3.1	Hasil Kuesioner Pendahuluan 30 Konsumen Elteha Cabang Bandung.....	3-4
3.2	Hasil Wawancara Dengan Pihak Marketing Elteha Cabang Bandung.....	3-4
3.3	Variabel-Variabel Penelitian.....	3-8
3.4	Variabel-Variabel Penelitian Hasil Perbaikan Validitas Konstruksi 1.....	3-10
3.5	Variabel-Variabel Penelitian Yang Digunakan.....	3-11
3.6	Analisis Ragam Bagi Klasifikasi Satu-Arah.....	3-18
4.1	Variabel-Variabel Harapan Konsumen.....	4-1
5.1	Hasil Uji Validitas Eksternal Perusahaan Layanan Jasa Paket.....	5-2
5.2	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Harapan.....	5-4
5.3	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja Elteha.....	5-5
5.4	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja DHL Express.	5-5
5.5	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja TIKI.....	5-5
5.6	Koefisien Korelasi Untuk Instrumen Kinerja Pos Indonesia.	5-6
5.7	Kesimpulan Hasil Uji Reliabilitas.....	5-6
5.8	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Kinerja Elteha.....	5-7
5.9	Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Kinerja Elteha.....	5-9
5.10	Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	5-11
5.11	IPA 4 Kuadran.....	5-13

No Tabel	Judul	Halaman
5.12	Ringkasan Pengolahan Data Pengujian Hipotesis Perbedaan Kinerja.....	5-15
5.13	Perhitungan Uji Anova Untuk Perbandingan Kinerja Elteha, DHL Express, TIKI, dan Pos Indonesia.....	5-16
5.14	Ranking Rata-Rata Kinerja Elteha, DHL Express, TIKI, dan Pos Indonesia.....	5-20
5.15	Hasil Pengolahan Data Beda Signifikasi Peringkat.....	5-20
5.16	Rata-Rata Tingkat Kepentingan.....	5-21
5.17	Importance Performance Analysis (IPA) 6 Kuadran.....	5-22
5.18	Ketidakpuasan dan Harapan Konsumen.....	5-23
5.19	Target Untuk Setiap Atribut.....	5-36

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Halaman
2.1	Nilai Perceived Quality.....	2-4
2.2	Tingkat Performance dan Importance.....	2-9
2.3	Analisis Kompetitif Tingkat Kepentingan dan Kinerja..	2-10
2.4	Analisis IPA 4 Kuadran.....	2-14
2.5	Pembagian Teknik Sampling.....	2-24
3.1	Bagan Metodologi Penelitian.....	3-1
5.1	Uji Hipotesis Ketidakpuasan Konsumen.....	5-8
5.2	Grafik Importance Performance Analysis.....	5-12
5.3	Layout Usulan Perbaikan Atribut Ketersediaan Jalur Antrian Pelayanan.....	5-40

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Pendahuluan.....	L1-1
1	Kuesioner Penelitian.....	L1-3
2	Hasil Penyebaran Kuesioner Uji Coba.....	L2-1
2	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian ke 272 Responden.....	L2-6
3	Validitas Konstruksi.....	L3-1
4	Uji Validitas Eksternal Dengan Menggunakan Software SPSS Versi 16.0.....	L4-1
4	Uji Wilayah Berganda Duncan Dengan Menggunakan Software SPSS Versi 16.0.....	L4-11
5	Berita Acara Seminar Proposal Tugas Akhir	L5-1
5	Berita Acara Seminar Isi Tugas Akhir	L5-5
5	Form Komentar Dan Saran Sidang Tugas Akhir	L5-9
5	Surat Keterangan Tugas Akhir	L5-12
6	Tabel-Tabel.....	L6-1