

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengembangan ide dari hasil *inventive principle* yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Tingkat performansi departemen *Service Assurance* Telkom Indonesia WITEL Yogyakarta cukup tinggi, yaitu dengan nilai rata-rata 3,83, namun pelanggan masih mengharapkan peningkatan performansi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat harapan yang sangat tinggi, yaitu dengan nilai rata-rata 4,62.
- b. Berdasarkan analisis *gap* 5, atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan pelayanannya adalah pegawai *Service Assurance* tidak menepati janji jika akan melakukan sesuatu dan kembali pada waktu yang telah disepakati (Atribut R1), lahan parkir belum memadai (Atribut T5), pegawai *Service Assurance* belum memberikan pelayanan dengan cepat (Atribut RS2), pegawai *Service Assurance* belum bisa memberikan kepastian kapan layanan akan disampaikan (Atribut RS1), pegawai *Service Assurance* belum dapat diandalkan (Atribut R3), jumlah pegawai *Service Assurance* tidak sesuai dengan jumlah loket (Atribut T6), pegawai *Service Assurance* belum memberikan informasi dan langkah-langkah perbaikan dengan baik (Atribut R4), dan pegawai *Service Assurance* belum memberikan solusi yang tepat (Atribut R2).
- c. Usulan perbaikan berdasarkan analisis dan eliminasi kontradiksi serta pengembangan ide berdasarkan *inventive principle* metode *TRIZ* adalah sebagai berikut :
 - i. Pada lahan parkir yang belum memadai, solusinya adalah pembuatan plang tambahan yang membedakan lahan parkir pelanggan dan pegawai.
 - ii. Pada antrean pelanggan, solusinya antara lain :
 1. Penambahan fasilitas, yaitu loket dan buku bacaan, dan mengaktifkan kembali *internet corner*.
 2. Melaksanakan evaluasi berkaitan dengan standar waktu pelayanan.
 - iii. Pada keandalan pegawai, solusinya antara lain :
 1. Menambahkan fasilitas komputer layar sentuh yang berisi informasi produk perusahaan atau *product knowledge* dan informasi-informasi

berkaitan prosedur penanganan keluhan kepada pelanggan dapat dilakukan oleh perusahaan.

2. Menindaklanjuti hasil evaluasi yang dilakukan oleh *mystery shopping*.

6.2. Saran

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu menggunakan metode *SERVQUAL* dengan metode lainnya yang sesuai untuk melakukan perbaikan kualitas layanan di bidang jasa telekomunikasi.

Penelitian lainnya dapat dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL* dengan perhitungan dan pembahasan *gap* lainnya karena pada penelitian ini terbatas pada analisis *gap* 5.

DAFTAR PUSTAKA

- Altuntas, S., & Yener, E. (2012). An Approach Based on TRIZ Methodology and SERVQUAL Scale to Improve the Quality of HealthCare Service : A Case Study. *Ege Academic Review*, 97-106.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Rust, R. T. (1997). Customer Satisfaction, Productivity, and Profitability : Differences Between Goods and Services. *Marketing Science*, 129-145.
- Azwar, S. (1986). *Reliabilitas dan Validitas : Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chai, K.-H., Zhang, J., & Tan, K.-C. (2005). A TRIZ-Based Method for New Service Design. *Journal of Service Research*, 48-66.
- Djarwanto. (2007). *Mengenal Beberapa Uji Statistik dalam Penelitian, Edisi kedua*. Yogyakarta: Liberty.
- Erni, N., Sriwana, I. K., & Yolanda, W. T. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ di PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 92-100.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dalam program SPSS*. Semarang: Bagian Penerbitan Universitas Diponegoro Semarang.
- Hariastuti, N., & Ardiansyah, D. R. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 192-200.
- Katzan, H. (2011). Essentials of Service Design. *Journal of Service Science*, 43-61.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principle of Marketing*. England: Pearson Education Limited.
- Lin, S.-P., Chen, C.-P., & Chen, J.-S. (2012). Using TRIZ-based Method to Improve Health Service Quality: A Case Study on Hospital. *2nd International Conference on Economics, Trade, and Development*, 62-66.
- Margono, G. (2013). The Development of Instrument for Measuring Attitudes toward Statistics Using Semantic Differential Scale. *International Seminar on Quality and Affordable Education*, 241-250.
- Mitchell, M. L., & Jolley, J. M. (1996). *Research Design Explained*. New York: HB1 College.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 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*, 12-40.
- Purnamawati, E. (2009). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani). *J@TI Undip*, 91-104.
- Sari, Y. (2013). Aplikasi Metode TRIZ dalam Upaya Perbaikan Kualitas Layanan (Studi Kasus: Supermarket Bahan Bangunan Mitra 10 di Surabaya). *Seminar Nasional Terpadu Keilmuan Teknik Industri*.
- Savransky, S. (2000). *Engineering of Creativity : Introduction to TRIZ Methodology of Inventive Problem Solving*. Florida: CRC Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Susilowati, E. (2006). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada IRJ Rumah Sakit Umum Daerah Moewardi dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ (Tugas Akhir)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tangkary, S. (2014, Mei 8). *Kemkominfo: Pengguna Internet di Indonesia Capai 82 Juta*. Retrieved Oktober 6, 2014, from Kemkominfo Web site: http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3APengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker#.VDInnxYfixg
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education*, 53-55.
- Telkom Indonesia. (2015). *About Telkom*. Retrieved Februari 9, 2015, from Telkom Indonesia Web site: <http://www.telkom.co.id/en/tentang-telkom>
- Telkom Indonesia. (2015). *Interactive TV*. Retrieved Februari 9, 2015, from IndiHome Web site: <http://www.indihome.co.id/>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Voss, G. B., Parasuraman, A., & Grewal, D. (1958). The Role of Price, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchange. *Journal of Marketing*, 46-61.

Wardani, V. B. (2014). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode SERVQUAL di Lotte Mart Semarang (Skripsi)*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yulianti, F., & Kurniawan, I. N. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Banjarmasin. *Jurnal Spread*, 23-35.

Zhang, J., Chai, K.-H., & Tan, K.-C. (2003). 40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management. *The TRIZ Journal*, 1-16.

