

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah upaya menampilkan data agar data tersebut dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang terbentuk umum atau generalisasi. Deskripsi data dalam penelitian ini mendeskripsikan kondisi responden yang menjadi sampel di lihat dari karakteristik responden. Berikut data dari penelitian ini.

##### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi karakteristik responden digunakan untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, penghasilan. Berikut data responden.

###### 1. Jenis kelamin

Deskripsi perhitungan jenis kelamin digunakan untuk menggambarkan secara umum tentang responden yang akan di teliti. Berikut ini proporsi terbesar responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-Laki	46	46
Perempuan	54	54
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber : Data di Olah 2019)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa proporsi terbesar responden yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang pada

PT Pos Indonesia di Bandar Lampung berjenis kelamin perempuan sejumlah 54 orang, dengan persentase sebesar 54%.

## 2. Usia

Deskripsi perhitungan berdasarkan usia digunakan untuk menggambarkan secara umum tentang responden yang akan di teliti. Berikut ini proporsi terbesar responden berdasarkan usia.

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-23 tahun	33	33
24-30 tahun	36	36
31-40 tahun	22	22
41-50 tahun	9	9
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(sumber : Data Diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa proporsi terbesar responden yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia di Bandar Lampung berusia kisaran antara 24 tahun – 30 tahun sejumlah 36 orang, dengan persentase 36%.

## 3. Pekerjaan

Deskripsi perhitungan berdasarkan pekerjaan digunakan untuk menggambarkan secara umum tentang responden yang akan di teliti. Berikut ini proporsi terbesar responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelajar / mahasiswa	17	17
Wiraswasta	45	45
Pegawai Negeri/swasta	31	31
Lainnya	7	7
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa proporsi terbesar responden yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia di Bandar Lampung berprofesi sebagai wiraswasta sejumlah 45 orang, dengan persentase 45%.

#### 4. Penghasilan

Deskripsi perhitungan berdasarkan penghasilan digunakan untuk menggambarkan secara umum tentang responden yang akan di teliti. Berikut ini proporsi terbesar responden berdasarkan penghasilan.

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan penghasilan**

<b>Penghasilan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase(%)</b>
1.000.000-2.500.000	40	40
3.000.000-5.000.000	59	59
5.500.000-8.000.000	1	1
>10.000.000	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(Sumber: Data diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa proporsi terbesar responden yang menggunakan layanan jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia di Bandar Lampung memiliki penghasilan antara Rp3.000.000 – Rp5.000.000 sejumlah 59 orang, dengan persentase 59%.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden di gunakan untuk melihat jawaban responden berdasarkan variabel

**Tabel 4.5 Hasil jawaban responden mengenai harapan**

No	Pernyataan	Harapan									
		SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh pelanggan	37	37	43	43	20	20	0	0	0	0
2	Sarana parkir PT. Pos Indonesia sangat luas dan bersih	40	40	41	41	16	16	3	3	0	0
3	Kondisi lingkungan gedung PT Pos Indonesia yang bersih dan nyaman	41	41	37	37	22	22	0	0	0	0
4	PT Pos Indonesia menyediakan ruang tunggu yang nyaman	42	42	41	41	17	17	0	0	0	0
5	Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan	47	47	39	39	14	14	0	0	0	0

	professional										
<b>6</b>	Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	47	47	43	43	10	10	0	0	0	0
<b>7</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan	48	48	44	44	8	8	0	0	0	0
<b>8</b>	Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan	55	55	35	35	10	10	0	0	0	0
<b>9</b>	Karyawan PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan	45	45	40	40	15	15	0	0	0	0
<b>10</b>	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social	47	47	46	46	7	7	0	0	0	0
<b>11</b>	PT Pos Indonesia memberikan Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	44	44	40	40	16	16	0	0	0	0
<b>12</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan layanan tepat pada	44	44	46	46	10	10	0	0	0	0

	waktunya										
<b>13</b>	Karyawan PT Pos Indonesia menginformasikan kepada pelanggan tentang jasa pengiriman barang yang di berikan	55	55	38	38	7	7	0	0	0	0
<b>14</b>	Pelayanan pengaduan pelanggan cepat di tangani	52	52	42	42	6	6	0	0	0	0
<b>15</b>	Karyawan PT Pos Indonesia dapat diandalkan dalam menangani masalah yang terjadi pada jasa pengiriman barang	0	0	51	51	49	49	0	0	0	0
<b>16</b>	Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	51	51	40	40	9	9	0	0	0	0
<b>17</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	51	51	39	39	10	10	0	0	0	0
<b>18</b>	Karyawan PT Pos Indonesia selalu	33	33	50	50	17	17	0	0	0	0

	merespon keluhan pelanggan dengan cepat											
<b>19</b>	Karyawan PT Pos Indonesia membantu bila kesulitan	Pos siap pelanggan mengalami	45	45	37	37	18	18	0	0	0	0
<b>20</b>	Karyawan PT Pos Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan		56	56	38	38	6	6	0	0	0	0
<b>21</b>	Kemampuan karyawan PT Pos Indonesia dipercaya	Pos dapat	39	39	41	41	20	20	0	0	0	0
<b>22</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memiliki kompetensi profesional dalam melayani pelanggan	Pos memiliki dan dalam	51	51	18	18	31	31	0	0	0	0
<b>23</b>	Karyawan PT Pos Indonesia dalam melayani pelanggan	Pos terampil melayani	55	55	25	25	20	20	0	0	0	0
<b>24</b>	Karyawan PT Pos Indonesia menjawab pertanyaan dari	Pos mampu setiap dari	51	51	38	38	11	11	0	0	0	0

	pelanggan										
25	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	48	48	44	44	8	8	0	0	0	0

(Sumber : Data Diolah 2019)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 4.6, didapatkan informasi jawaban responden dengan pilihan jawaban sangat puas dan terbanyak terdapat pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban sebanyak 56 atau dengan tingkat persentase 56 %.

**Tabel 4.6 Hasil jawaban responden mengenai Kinerja**

No	Pernyataan	KINERJA									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh pelanggan	36	36	44	44	20	20	0	0	0	0
2	Sarana parkir PT. Pos Indonesia sangat luas dan bersih	25	25	49	49	26	26	0	0	0	0
3	Kondisi lingkungan gedung PT Pos Indonesia yang bersih dan nyaman	25	25	50	50	25	25	0	0	0	0
4	PT Pos Indonesia menyediakan ruang tunggu yang nyaman	34	34	46	46	20	20	0	0	0	0



5	Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan professional	30	30	47	47	23	23	0	0	0	0
6	Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	34	34	53	53	13	13	0	0	0	0
7	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan	34	34	48	48	18	18	0	0	0	0
8	Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan	39	39	49	49	12	12	0	0	0	0
9	Karyawan PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan	49	49	51	51	0	0	0	0	0	0
10	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social	34	34	38	38	28	28	0	0	0	0
11	PT Pos Indonesia memberikan	27	27	48	48	25	25	0	0	0	0

	Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan										
<b>12</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan layanan tepat pada waktunya	27	27	44	44	29	29	0	0	0	0
<b>13</b>	Karyawan PT Pos Indonesia menginformasikan kepada pelanggan tentang jasa pengiriman barang yang di berikan	25	25	49	49	26	26	0	0	0	0
<b>14</b>	Pelayanan pengaduan pelanggan cepat di tangani	30	30	48	48	22	22	0	0	0	0
<b>15</b>	Karyawan PT Pos Indonesia dapat diandalkan dalam menangani masalah yang terjadi pada jasa pengiriman barang	30	30	46	46	24	24	0	0	0	0
<b>16</b>	Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	33	33	50	50	17	17	0	0	0	0

<b>17</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	56	56	49	49	25	25	0	0	0	0
<b>18</b>	Karyawan PT Pos Indonesia merespon keluhan pelanggan dengan cepat	27	27	47	47	26	26	0	0	0	0
<b>19</b>	Karyawan PT Pos Indonesia siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	35	35	45	45	20	20	0	0	0	0
<b>20</b>	Karyawan PT Pos Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	42	42	40	40	18	18	0	0	0	0
<b>21</b>	Kemampuan karyawan PT Pos Indonesia dapat dipercaya	21	21	49	49	30	30	0	0	0	0
<b>22</b>	Karyawan PT Pos Indonesia memiliki kompetensi dan profesional dalam	26	26	52	52	22	22	0	0	0	0

	melayani pelanggan											
23	Karyawan PT Pos Indonesia terampil dalam melayani pelanggan	42	42	46	46	12	12	0	0	0	0	0
24	Karyawan PT Pos Indonesia mampu menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan	27	27	49	49	24	24	0	0	0	0	0
25	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	46	46	40	40	14	14	0	0	0	0	0

(Sumber : Data diolah pada tahun 2018)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada tabel 4.6, didapatkan informasi jawaban responden dengan pilihan jawaban sangat setujuterbanyak terdapat pada pernyataan ke 6 dengan jumlah jawaban sebanyak 56 atau dengan tingkat persentase 56 %. Jawaban setujuterbanyak terdapat pada pernyataan ke 15 dengan jumlah jawaban sebanyak 53 atau dengan tingkat persentase 53 %. Jawaban cukup setuju terbanyak terdapat pada pernyataan ke 21 dengan jumlah jawaban sebanyak 30 atau dengan tingkat persentase 30%. Sedangkan pada jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju jawaban responden sejumlah nol.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumental

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan digunakan

dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS .  
Kriteria hasil pengujian validitas dalam penelitian ini adalah

- apabila  $\text{sig} > \alpha (0,05)$ , maka data tersebut dinyatakan valid.
  - apabila  $\text{sig} < \alpha (0,05)$  maka data tersebut dinyatakan tidak valid.
- Berikut hasil pengujian validitas dalam pengujian ini.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi kuesioner variabel harapan**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,018	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 2	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 3	0,013	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 4	0,002	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 5	0,002	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 6	0,017	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 7	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 8	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 9	0,015	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 10	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 11	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 12	0,016	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 13	0,010	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 14	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 15	0,020	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 16	0,002	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 17	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 18	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 19	0,014	0,05	Sig < alpha	Valid

Pernyataan 20	0,020	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 21	0,015	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 22	0,020	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 23	0,015	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 24	0,013	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 25	0,013	0,05	Sig < alpha	Valid

(Sumber: Data diolah 2019)

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji validitas dengan menampilkan 25 instrumen pernyataan mengenai harapan. Hasil yang di dapat yaitu nilai Sig < alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua pernyataan tentang harapan adalah valid.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Kuesioner variabel Kinerja**

<b>Butir Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kondisi</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 2	0,021	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 3	0,014	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 4	0,007	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 5	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 6	0,004	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 7	0,006	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 8	0,006	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 9	0,013	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 10	0,012	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 11	0,003	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 12	0,001	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 13	0,011	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 14	0,016	0,05	Sig < alpha	Valid

Pernyataan 15	0,004	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 16	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 17	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 18	0,010	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 19	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 20	0,011	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 21	0,003	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 22	0,010	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 23	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 24	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid
Pernyataan 25	0,000	0,05	Sig < alpha	Valid

(Sumber: Data diolah 2019)

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji validitas dengan menampilkan 25 instrumen pernyataan mengenai Kinerja. Hasil yang di dapat yaitu nilai Sig < alpha (0,05) sehingga dapat di simpulkan bahwa semua pernyataan tentang kinerja adalah valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah Uji Validitas maka penguji melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing instrumental dengan menggunakan rumus *alpha cronhback* dengan bantuan program SPSS. Hasil uji reliabilitas setelah di konsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9 Interpretasi nilai r**

Koefesien r	Kategori
0,8000 - 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 - 0,7999	Tinggi
0,4000 - 0,5999	Sedang
0,2000 - 0,3999	Rendah
0,0000 - 0,1999	Sangat Rendah

(Sumber : Sugiyono,2015)

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai interpretasi nilai r, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel harapan dan variabel kinerja**

Variabel harapan	Cronbach's Alpha	N of Items
	0,516	25
Variabel kinerja	Cronbach's Alpha	N of Items
	0,558	25

(Sumber : Data diolah 2019)

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji reliabilitas di dapatkan nilai *cronbach* sebesar 0,516 dengan tingkat reliabel sedang pada variabel harapan sedangkan pada variabel kinerja di dapatkan hasil sebesar 0,558 dan berada pada tingkat realibilitas sedang.



### 4.3 Uji Analisis Data

#### 4.3.1 Analisis Diagonal

Analisis Suharjo Split dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi atribut-atribut layanan yang dibangun atas dasar tingkat kepentingan (*ekspektasi*) dan performa (*performance*) layanan pada PT. Pos Indonesia cabang Bandar Lampung titik koordinat pada setiap atribut digambarkan pada diagram kartesius dengan menghitung jawaban responden berdasarkan persentase jumlah responden pada masing-masing variabel baik kepentingan maupun kepuasan jumlah responden dengan item skala pada masing masing variabel baik kepuasan maupun harapan pada skala 4 dan 5 (*top two boxes index*). Berikut hasil perhitungan skala top two boxes index pada masing masing variabel baik kepuasan maupun kepentingan.

**Tabel 4.12 Persentase tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan**

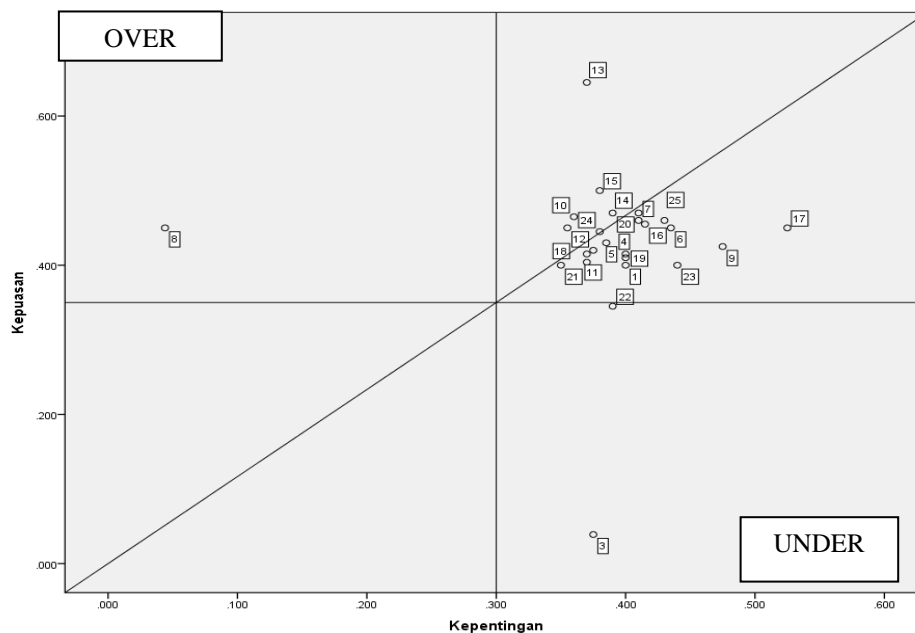
No	Pertanyaan	Kepentingan X	Kepuasan Y
1	PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh pelanggan	0,4	0,4
2	Sarana parkir PT. Pos Indonesia sangat luas dan bersih	0,37	0,405
3	Kondisi lingkungan gedung PT Pos Indonesia yang bersih dan nyaman	0,375	0,039
4	PT Pos Indonesia menyediakan ruang tunggu yang nyaman	0,4	0,415
5	Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan professional	0,385	0,43
6	Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	0,435	0,45
7	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan	0,41	0,46

	perhatian secara individual kepada para pelanggan		
8	Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan	0,044	0,45
9	Karyawan PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan	0,475	0,425
10	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social	0,36	0,465
11	PT Pos Indonesia memberikan Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	0,375	0,42
12	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan layanan tepat pada waktunya	0,355	0,45
13	Karyawan PT Pos Indonesia menginformasikan kepada pelanggan tentang jasa pengiriman barang yang di berikan	0,37	0,645
14	Pelayanan pengaduan pelanggan cepat di tanggani	0,39	0,47
15	Karyawan PT Pos Indonesia dapat diandalkan dalam menangani masalah yang terjadi pada jasa pengiriman barang	0,38	0,5
16	Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	0,415	0,455
17	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	0,525	0,45
18	Karyawan PT Pos Indonesia selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	0,37	0,415
19	KaryawanPT Pos Indonesia siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	0,4	0,41
20	Karyawan PT Pos Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	0,41	0,47
21	Kemampuan karyawanPT Pos Indonesia dapat	0,35	0,4

	dipercaya		
22	Karyawan PT Pos Indonesia memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan	0,39	0,345
23	Karyawan PT Pos Indonesia terampil dalam melayani pelanggan	0,44	0,4
24	Karyawan PT Pos Indonesia mampu menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan	0,38	0,445
25	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	0,43	0,46

(Sumber: Data diolah 2019)

Setelah didapatkan nilai persentase dari kedua variabel baik variabel kepentingan x maupun perhitungan kepuasan y berdasarkan responden yang menjawab pada skala 4 dan 5 untuk itu dilakukan perhitungan menggunakan grafik hasil analisis diagonal-suharjo split.



**Gambar 4.1 Hasil suharjo split**

Berdasarkan gambar 4.1 menunjukkan bahwa masing-masing atribut yang termasuk dalam under yaitu pernyataan 5. Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan professional. Pernyataan 7, Karyawan PT Pos Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan. Pernyataan 9, Karyawan, PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan. Pernyataan 6, Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan. Pernyataan 16, Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan. Pernyataan 14, Pelayanan pengaduan pelanggan cepat di tangani. Pernyataan 21, Kemampuan karyawan PT Pos Indonesia dapat dipercaya. Pernyataan 22, Karyawan PT Pos Indonesia memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan. Pernyataan 23, Karyawan PT Pos Indonesia terampil dalam melayani pelanggan. Pernyataan 17, Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat. Pernyataan 19, Karyawan PT Pos Indonesia siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan. Pernyataan 25, Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi. Pernyataan 8, Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan. Pernyataan 1, PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh pelanggan.

Untuk atribut yang berada pada efisien adalah Pernyataan 24, dengan poin Karyawan PT Pos Indonesia mampu menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan.

Atribut yang berada pada over adalah Pernyataan 13, dengan kategori Karyawan PT Pos Indonesia menginformasikan kepada pelanggan tentang jasa pengiriman barang yang di berikan. Pernyataan 10, Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social. Pernyataan 15, Karyawan PT Pos Indonesia dapat diandalkan dalam menangani masalah yang terjadi pada jasa pengiriman barang. Pernyataan 20, Karyawan PT Pos Indonesia selalu

dapat menyelesaikan keluhan pelanggan. Pernyataan 12, Karyawan PT Pos Indonesia memberikan layanan tepat pada waktunya.

#### 4.3.2 Analisis *Penalty - Reward*

Analisis *Penalty-Reward* adalah digunakan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan tau kinerja yang di tawarkan dan berkontribusi terhadap kepuasan pada analisis ini membagi kategori menjadi 3 kategori:

- *Basic Attributes*, yaitu apabila jumlah persentase pada kategori "tidak memenuhi harapan" lebih rendah dari persentase kategori "memenuhi harapan", namun jumlah persentase responden pada kategori "memenuhi harapan" minimal sama atau lebih tinggi dari kategori "melebihi harapan".
- *Performance Attributes*, yaitu apabila jumlah persentase pada kategori "tidak memenuhi harapan" lebih rendah dari jumlah persentase kategori "memenuhi harapan" dan jumlah persentase responden pada kategori "memenuhi harapan" lebih rendah dari kategori "melebihi harapan".
- *Excitement Attributes*, yaitu apabila jumlah persentase pada kategori "tidak memenuhi harapan" sama atau lebih tinggi dari persentase kategori "memenuhi harapan", namun jumlah persentase responden pada kategori "memenuhi harapan" lebih rendah dari kategori "melebihi harapan".

Berikut hasil perhitungan analisis *penalty reward* dalam penelitian ini :

Tabel 4.13 Hasil Analisis Penalty-Reward Pada semua Atribut

No	Atribut	Rating masing-masing atribut kepuasan			kategori
		tak memenuhi	memenuhi	melebihi	
1	PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh pelanggan	0%	20%	80%	<i>Performance attributes</i>
2	Sarana parkir PT. Pos Indonesia sangat luas dan bersih	0%	26%	74%	<i>Performance attributes</i>
3	Kondisi lingkungan gedung PT Pos Indonesia yang bersih dan nyaman	0%	25%	75%	<i>Performance attributes</i>
4	PT Pos Indonesia menyediakan ruang tunggu yang nyaman	0%	20%	80%	<i>Performance attributes</i>
5	Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan professional	0%	23%	77%	<i>Performance attributes</i>
6	Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan	0%	13%	87%	<i>Performance attributes</i>
7	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan	0%	18%	82%	<i>Performance attributes</i>
8	Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan	0%	12%	88%	<i>Performance attributes</i>
9	Karyawan PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan	0%	0%	49%	<i>Performance attributes</i>
10	Pelayanan pada pelanggan tidak membedakan status social	0%	28%	72%	<i>Performance attributes</i>
11	PT Pos Indonesia memberikan Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan	0%	25%	75%	<i>Performance attributes</i>
12	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan	0%	29%	71%	<i>Performance</i>

	layanan tepat pada waktunya				<i>attributes</i>
13	Karyawan PT Pos Indonesia menginformasikan kepada pelanggan tentang jasa pengiriman barang yang di berikan	0%	26%	74%	<i>Performance attributes</i>
14	Pelayanan pengaduan pelanggan cepat di tanggani	0%	22%	78%	<i>Performance attributes</i>
15	Karyawan PT Pos Indonesia dapat diandalkan dalam menangani masalah yang terjadi pada jasa pengiriman barang	0%	24%	76%	<i>Performance attributes</i>
16	Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan	0%	17%	83%	<i>Performance attributes</i>
17	Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat	0%	25%	75%	<i>Performance attributes</i>
18	Karyawan PT Pos Indonesia selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat	0%	26%	74%	<i>Performance attributes</i>
19	Karyawan PT Pos Indonesia siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan	0%	20%	80%	<i>Performance attributes</i>
20	Karyawan PT Pos Indonesia selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan	0%	18%	82%	<i>Performance attributes</i>
21	Kemampuan karyawan PT Pos Indonesia dapat dipercaya	0%	30%	70%	<i>Performance attributes</i>
22	Karyawan PT Pos Indonesia memiliki	0%	22%	78%	<i>Performance</i>

	kompetensi profesional dan dalam melayani pelanggan				<i>attributes</i>
23	Karyawan PT Pos Indonesia terampil dalam melayani pelanggan	0%	12%	88%	<i>Performance attributes</i>
24	Karyawan PT Pos Indonesia mampu menjawab setiap pertanyaan dari pelanggan	0%	24%	76%	<i>Performance attributes</i>
25	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	0%	14%	86%	<i>Performance attributes</i>

(Sumber : Data Diolah, 2019)

Berdasarkan hasil dari Tabel 4.13 Perhitungan Penalty-Reward didapatkan informasi secara keseluruhan jawaban responden pada atribut kepentingan dalam memenuhi kebutuhan yang di tawarkan yang berkontribusi kepada kepuasan pada seluruh rata-rata atribut masuk ke dalam kategori *Performance attributes*. Hal ini menunjukkan seluruh atribut layanan di PT Pos Indonesia sudah dapat memenuhi harapan pelanggan tetapi tidak melebihi harapan pelanggan atau artinya layanan yang telah di berikan oleh PT Pos indonesia hanya sesuai standar kebutuhan standar pelanggan.

#### 4.4 PEMBAHASAN

Tingginya persaingan bisnis saat ini memaksa masing-masing perusahaan harus mampu menjaga hubungan dengan konsumen baik jangka panjang maupun jangka pendek. Oleh karena itu di perlukan sebuah strategi terkait dengan hubungan antar perusaan dan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan produk baik barang maupun jasa yang di berikan kepada konsmen salah satu cara yang dapat digunakan oleh perusahaan adalah selalu mengevaluasi kebutuhan konsumen atas pemenuhan kebutuhan guna menciptakan kepuasan bagi konsumen.PT Pos Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang



memiliki jaringan yang cukup luas di Indonesia tingginya tingkat persaingan jasa pengirim barang berdampak kepada menurunnya jumlah transaksi pengiriman barang di Kota Bandar Lampung. Penurunan jumlah jasa pengiriman barang mengindikasikan ketidakpuasan konsumen atas jasa layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia di Bandar Lampung untuk mengidentifikasi fenomena tersebut peneliti menggunakan analisis diagonal dan *penalty-reward* guna mengevaluasi pemenuhan kebutuhan konsumen atas jasa layanan.

Berdasarkan hasil analisis diagonal didapatkan informasi terdapat beberapa atribut yang masuk ke dalam kategori *under* antara lain pernyataan 5. Karyawan PT Pos Indonesia berpenampilan rapi dan profesional. Pernyataan 7, Karyawan PT Pos Indonesia memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan. Pernyataan 9, Karyawan, PT Pos Indonesia mudah dihubungi oleh pelanggan. Pernyataan 6, Karyawan PT Pos Indonesia segera meminta maaf saat terjadi kesalahan. Pernyataan 16, Karyawan PT Pos Indonesia selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap pelanggan. Pernyataan 14, Pelayanan pengaduan pelanggan cepat ditangani. Pernyataan 21, Kemampuan karyawan PT Pos Indonesia dapat dipercaya. Pernyataan 22, Karyawan PT Pos Indonesia memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pelanggan. Pernyataan 23, Karyawan PT Pos Indonesia terampil dalam melayani pelanggan. Pernyataan 17, Karyawan PT Pos Indonesia memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat. Pernyataan 19, Karyawan PT Pos Indonesia siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan. Pernyataan 25, Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi. Pernyataan 8, Karyawan PT Pos Indonesia mengutamakan kepentingan pelanggan. Pernyataan 1, PT Pos Indonesia memiliki lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh pelanggan.

Berdasarkan analisis penalty reward di dapatkan informasi atribut layanan yang di berikan PP Pos Indonesia masuk ke dalam kategori *Performance Attributes* hal ini menunjukkan seluruh atribut yang ada di PT Pos Indonesia sudah dapat memenuhi harapan pelanggan tetapi tidak melebihi harapan pelangganya. Menghadapi fenomena penurunan jumlah konsumen yang menggunakan jasa layanan pengiriman barang PT pos Indonesia pada tahun 2018 upaya – upaya yang dapat di lakukan oleh PT pos Indonesia adalah jika di lihat dari analisis diagonal di perlukan perbaikan pada atribut-atribut yang masih berada pada garis under. Jika dilihat dari sisi analisis penalty reward diperlukan upaya upaya oleh pihak PT Pos Indonesia uuntuk meningkatkan harapan atau kepuasan pelanggan nya untuk melebihi standar kebutuhan konsumen.