

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud untuk membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi.

#### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Deskripsi data dalam penulisan ini penulis akan menggambarkan karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain : jenis kelamin, usia responden, pekerjaan, penghasilan, serta jawaban responden terkait dengan pernyataan kinerja dan harapan pada kuisioner.

##### 1. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
<b>Total</b>		100	100%

s

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan table 4.1 karakteristik responden jasa pengiriman barang di Bandar Lampung. diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang dengan presentase sebesar 57% dan pria sebanyak 44 orang dengan presentase sebesar 43%.

## 2. Usia

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Usia Responden**

No	Usia	Jumlah	%
1	17 – 23	10	10%
2	24 – 30	18	18%
3	31 – 37	49	49%
4	38 – 44	23	23%
5	45 – 51	0	0%
6	>51	0	0%
<b>Total</b>		100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 31-37 tahun sebanyak 49 orang atau dengan persentase sebesar 49% dari total keseluruhan responden.

## 3. Tingkat jenis Pekerjaan responden

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Pelajar/Mahasiswa	10	10%
2	Wiraswasta	77	77%
3	Pegawai Negeri-Swasta	13	13%
4	Lainnya	0	0%
<b>Total</b>		100	100%

Sumber : Data diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki jenis pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 77 orang atau 77% dari total keseluruhan responden.

#### 4. Tingkat Penghasilan responden

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung berdasarkan penghasilan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Pendapatan Responden**

No	Pendapatan Per Bulan	Frekuensi	%
1	Kurang dari Rp 1.000.000	10	10%
2	Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000	12	12%
3	Rp 3.000.000 – Rp 6.000.000	67	67%
4	Rp 6.000.000 – Rp 9.000.000	11	11%
5	Lebih dari Rp 9.000.000	0	0%
<b>Total</b>		100	100%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki penghasilan dalam penelitian ini didominasi oleh responden berpendapatan Rp3.000.000 – Rp 6.000.000 sebanyak 67 orang atau dengan persentase sebesar 67%. Dari keseluruhan responden.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban pada variabel kinerja dan harapan responden jasa pengiriman barang di Bandar Lampung pada penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Perusahaan JNE

###### a. Tingkat kinerja

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan JNE di Bandar Lampung pada variabel kinerja pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Hasil jawaban Kinerja JNE**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman ( tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	15%	8	8%	18	18%	26	26%	3	3%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	31	31%	9	9%	8	8%	35	35%	17	17%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	16	16%	24	24%	8	8%	43	43%	9	9%
4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	0	0	41	41%	16	16%	43	43%
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%

8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	35	35%	17	17%	33	33%	15	15%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	0	9	9%	33	33%	43	43%	15	15%
10.	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	0	33	33%	25	25%	8	8%	34	34%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	0	18	18	31	31	17	17	34	34
12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	9	9%	17	17%	33	33%	41	41%
13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	0	18	18%	0	0	66	66%	16	16%
14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	16	16%	24	24%	9	9%	51	51%	0	0
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	0	18	18%	31	31%	17	17%	34	34%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	9	9%	33	33%	43	43%	15	15%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	8%	28	28%	5	5%	42	42%	17	17%
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	23	23%	12	12%	4	4%	51	51%	10	10%

Sumber : Data diolah, 2019.

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden mengenai variabel kinerja yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 43 responden dengan presentase sebesar 43% pada pernyataan ke 4 yaitu “Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)” Sedangkan pernyataan “sangat tidak setuju “ sebesar 31 responden dengan presentase 31 %. Pada pertanyaan ke 2 yaitu “Penampilan karyawan yang rapi dan bersih”

**b. Tingkat harapan**

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan JNE di Bandar Lampung pada variabel harapan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Hasil jawaban Harapan JNE**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman(tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	9	9%	9	9%	16	16%	25	25%	41	41%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	9	9%	9	9%	16	16%	34	34%	32	32%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	0	0	18	18%	16	16%	17	17%	49	49%
4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	25	25%	24	24%	0	0	51	51%	0	0
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	15	15%	26	26%	0	0	43	43%	16	16%
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	9	9%	48	48%	8	8%	18	18%	17	17%
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%
8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	17	17%	0	0	34	34%	49	49%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	0	15	15%	8	8%	61	61%	16	16%
10.	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	15	15%	0	0	25	25%	26	26%	34	34%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	0	9	9%	17	17%	26	26%	48	48%
12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	50	50%	0	0	32	32%	18	18%

13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	0	26	26%	9	9%	33	33%	32	32%
14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	0	0	24	24%	33	33%	17	17%	26	26%
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	8%	13	13%	16	16%	38	38%	25	25%
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8	8%	13	13%	29	29%	20	20%	30	30%
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8	8%	13	13%	29	29%	20	20%	30	30%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden mengenai variabel harapan yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 49 responden dengan presentase sebesar 49 % pada pernyataan ke 3 dan ke 8, Sedangkan pernyataan “ sangat tidak setuju “ sebesar 9 responden dengan presentase 9% pada pernyataan ke 1,2 dan ke 6.

## 2. Perusahaan J&T

### a. Tingkat kinerja

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan J&T di Bandar Lampung pada variabel kinerja pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Hasil jawaban Kinerja J&T**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman ( tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	11	11%	22	22%	12	12%	53	53%	2	2%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	0	0	57	57%	0	0	0	0	17	17%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	0	35	35%	17	17%	33	33%	15	15%
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	0	0	9	9%	33	33%	43	43%	15	15%
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	0	33	33%	25	25%	8	8%	34	34%
8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	18	18%	31	31%	17	17%	34	34%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	0	9	9%	17	17%	33	33%	41	41%
10.	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	0	18	18%	0	0	66	66%	16	16%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	16	16%	24	24%	9	9%	51	51%	0	0
12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	18	18%	31	31%	17	17%	34	34%
13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	0	9	9%	33	33%	43	43%	15	15%



14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8	8%	28	28%	5	5%	42	42%	17	17%
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	23	23%	12	12%	4	4%	51	51%	10	10%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	0	0	32%	32	0	0	42	42%	26	26%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden mengenai variabel kinerja yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 41 responden dengan presentase sebesar 41% pada pernyataan ke 9, Sedangkan pernyataan “ sangat tidak setuju “ sebesar 16 responden dengan presentase 16 % pada pernyataan ke 11.

#### b. Tingkat harapan

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan J&T di Bandar Lampung pada variabel harapan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.8 Hasil jawaban harapan J&T**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman ( tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	15%	9	9%	17	17%	26	26%	33	33%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	31	31%	9	9%	8	8%	35	35%	17	17%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	16	16%	24	24%	8	8%	43	43%	9	9%

4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	41	41%	16	16%	43	43%	0	0
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%
8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	0	35	35%	17	17%	33	33%	15	15%
10.	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	0	9	9%	33	33%	43	43%	15	15%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	0	33	33%	25	25%	8	8%	34	34%
12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	18	18%	31	31%	17	17%	34	34%
13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	0	9	9%	17	17%	33	33%	41	41%
14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	16	16%	24	24%	9	9%	51	51%	0	0
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	0	18	18%	31	31%	17	17%	34	34%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	9	9%	3	3%	43	43%	15	15%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	8%	28	28%	5	5%	42	42%	17	17%
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	23	23%	12	12%	4	4%	51	51%	10	10%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden mengenai variabel harapan yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 41 responden dengan presentase sebesar 41% pada pernyataan ke 13 Sedangkan pernyataan “ sangat tidak setuju “ sebesar 31 responden dengan presentase 31% pada pernyataan ke 2.

### 3. Perusahaan TIKI

#### a. Tingkat kinerja

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan TIKI di Bandar Lampung pada variabel kinerja pada saat penyebaran kuisisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Hasil jawaban Kinerja TIKI**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman ( tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	15%	26	26%	0	0	43	43%	16	16%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	9	9%	48	48%	8	8%	18	18%	17	17%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%
4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	17	17%	0	0	34	34%	49	49%
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	0	15	15%	8	8%	61	61%	16	16%
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	15%	0	0	25	25%	26	26%	34	34%
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	0	9	9%	17	17%	26	26%	48	48%
8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	50	50%	0	0	32	32%	18	18%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	0	26	26%	9	9%	33	33%	32	32%
10.	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	0	24	24%	33	33%	17	17%	26	26%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%

12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	26	26%	8	8%	51	51%	15	15%
13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8	8%	13	13%	16	16%	38	38%	252	25%
14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8	8%	13	13%	29	29%	20	20%	30	30%
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	11	11%	22	22%	12	12%	53	53%	2	2%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.9 jawaban responden mengenai variabel kinerja yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 49 responden dengan presentase sebesar 49% pada pernyataan ke 4 Sedangkan pernyataan “ sangat tidak setuju “ sebesar 15 responden dengan presentase 15% pada pernyataan ke 1 dan ke 17.

### b. Tingkat harapan

Deskripsi jawaban responden pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung untuk kategori perusahaan TIKI di Bandar Lampung pada variabel harapan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil jawaban harapan TIKI**

NO	PERTANYAAN	STS		TS		N		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	15%	0	0	25	25%	26	26%	34	34%
2.	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	0	0	9	9%	17	17%	26	26%	48	48%
3.	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	0	0	50	50%	0	0	32	32%	18	18%
4.	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	26	26%	9	9%	33	33%	32	32%
5.	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	0	24	24	33	33	17	17	26	26
6.	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
7.	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
8.	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	0	32	32%	0	0	42	42%	26	26%
9.	Tujuan pengiriman barang yang luas	31	31%	9	9%	8	8%	35	35%	17	17%
10.	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	16	16%	24	24%	8	8%	43	43%	9	9%
11.	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	0	41	41	16	16	43	43	0	0
12.	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%

13.	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	0	57	57%	0	0	26	26%	17	17%
14.	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	15	15%	17	17%	0	0	68	68%	0	0
15.	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	0	9	9%	17	17%	26	26%	48	48%
16.	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	0	50	50%	0	0	32	32%	18	18%
17.	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	0	0	26	26%	9	9%	33	33%	32	32%
18.	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	0	0	24	24%	33	33%	17	17%	26	26%

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.10 jawaban responden mengenai variabel harapan yang memperoleh hasil paling tinggi pada pernyataan “ sangat setuju “ sebanyak 48 responden dengan presentase sebesar 48% pada pernyataan ke 2 dan ke 15. Sedangkan pernyataan “ sangat tidak setuju “ sebesar 31 responden dengan presentase 31% pada pernyataan ke 9.

## 1.2 Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah alat yang di gunakan untuk mengumpulkan data agar data yang di peroleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi ,instrumental penelitian yang di gunakan harus valid. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. Dengan prosedur pengujian sebagai berikut:

Bila probabilitas (sig) < maka instrumen valid.

Bila probabilitas (sig) > maka instrumen tidak valid.

Berikut hasil pengujian validitas penelitian ini:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja JNE**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,003	0,05	Valid
Butir 5	0,006	0,05	Valid
Butir 6	0,015	0,05	Valid
Butir 7	0,008	0,05	Valid
Butir 8	0,002	0,05	Valid
Butir 9	0,015	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,009	0,05	Valid
Butir 13	0,002	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,015	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,008	0,05	Valid

Sumber : Data diolah ,2019.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Harapan JNE**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,027	0,05	Valid
Butir 4	0,008	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Valid
Butir 9	0,004	0,05	Valid
Butir 10	0,009	0,05	Valid
Butir 11	0,009	0,05	Valid
Butir 12	0,010	0,05	Valid
Butir 13	0,037	0,05	Valid
Butir 14	0,032	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,009	0,05	Valid
Butir 18	0,032	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2019.



**Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja J&T**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,006	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,001	0,05	Valid
Butir 5	0,009	0,05	Valid
Butir 6	0,041	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,004	0,05	Valid
Butir 9	0,008	0,05	Valid
Butir 10	0,001	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,004	0,05	Valid
Butir 13	0,041	0,05	Valid
Butir 14	0,023	0,05	Valid
Butir 15	0,004	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,001	0,05	Valid
Butir 18	0,001	0,05	Valid

Sumber : Data diolah ,2019.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kuesioner**  
**Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Harapan J&T**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,002	0,05	Valid
Butir 6	0,002	0,05	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Valid
Butir 8	0,001	0,05	Valid
Butir 9	0,001	0,05	Valid
Butir 10	0,002	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,008	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,002	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,005	0,05	Valid

Sumber : Data diolah ,2019.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja TIKI**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,008	0,05	Valid
Butir 4	0,003	0,05	Valid
Butir 5	0,002	0,05	Valid
Butir 6	0,003	0,05	Valid
Butir 7	0,005	0,05	Valid
Butir 8	0,002	0,05	Valid
Butir 9	0,006	0,05	Valid
Butir 10	0,003	0,05	Valid
Butir 11	0,018	0,05	Valid
Butir 12	0,018	0,05	Valid
Butir 13	0,003	0,05	Valid
Butir 14	0,003	0,05	Valid
Butir 15	0,003	0,05	Valid
Butir 16	0,005	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah, 2019.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kuesioner  
Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Harapan TIKI**

<b>Pernyataan</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Alpha (0.05)</b>	<b>Simpulan</b>
Butir 1	0,008	0,05	Valid
Butir 2	0,001	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,002	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,003	0,05	Valid
Butir 10	0,002	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,001	0,05	Valid
Butir 17	0,008	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data diolah ,2019.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai pelayanan berdasarkan tingkat Kinerja dan Harapan pada masing – masing jasa pengiriman barang JNE, J&T dan TIKI. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Disimpulkan seluruh item pernyataan mengenai pelayanan berdasarkan tingkat Kinerja dan Harapan adalah valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan atas pelayanan berdasarkan persepsi dan Kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 21. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas**

Koefisien 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

Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

**Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Perusahaan JNE**

Variabel	Koefisien alpha cronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja JNE	0,622	0,6000 - 0,7999	Tinggi
Harapan JNE	0,629	0,6000 - 0,7999	Tinggi

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.19 Untuk uji reliabilitas perusahaan JNE dengan nilai cronbach's alpha pada masing- masing variabel kinerja dan harapan dengan tingkat reliabilitas Tinggi.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Perusahaan J&T**

Variabel	Koefisien alpha cronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja JNE	0,512	0,4000 - 0,5999	Sedang
Harapan JNE	0,686	0,6000 - 0,7999	Tinggi

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.20 Untuk uji reliabilitas perusahaan J&T dengan nilai cronbach's alpha pada masing- masing variabel kinerja dan harapan dengan tingkat reliabilitas sedang.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Perusahaan TIKI**

Variabel	Koefisien alpha cronbach	Koefisien r	Simpulan
Kinerja JNE	0,733	0,6000 - 0,7999	Tinggi
Harapan JNE	0,699	0,6000 - 0,7999	Tinggi

Sumber : Data diolah 2019.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.21 Untuk uji reliabilitas perusahaan TIKI dengan nilai cronbach's alpha pada masing- masing variabel kinerja dan harapan dengan tingkat reliabilitas Tinggi.

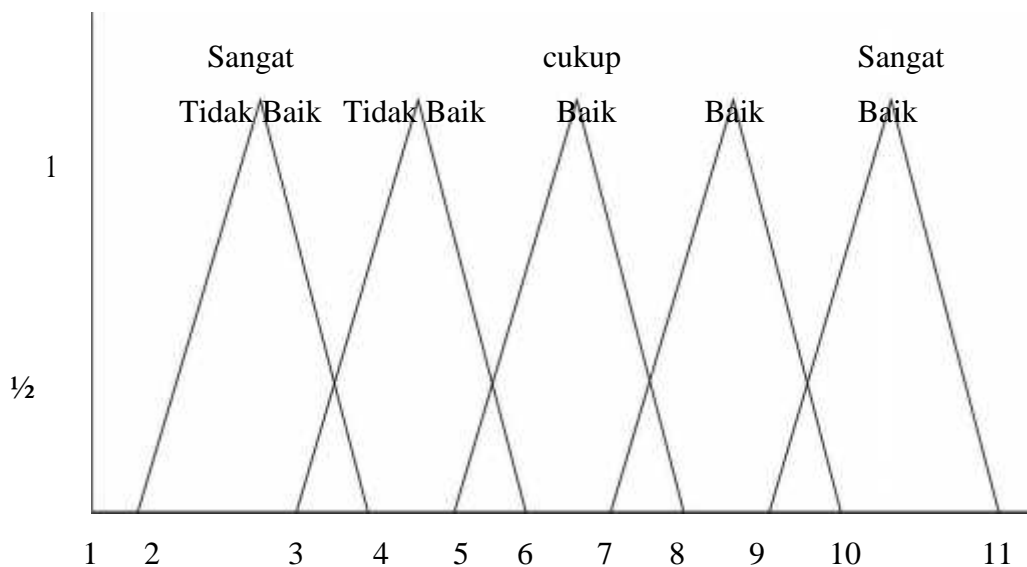
### 4.3 Analisis Fuzzy

Analisis fuzzy menjelaskan variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan konsumen dalam perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik. Dalam hal ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Kepentingan dan Kinerja. Berikut tahapan perhitungan *fuzzy servqual* penelitian ini:

#### 4.3.1 Mengintegrasikan *Fuzzy-Servqual*

Penentuan *fuzzy* set dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner baik variabel persepsi maupun variabel ekspektasi. Tahapan penentuan dilakukan pada gambar berikut :

$\mu_m(X)$



Penentuan skor dilakukan dengan penentuan bobot (skor) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari perhitungan nilai *fuzzyfikasi* adalah sebagai berikut:

- A. Katagori 1 = Sangat Tidak Baik dengan skor 1,2,3,4  
(meliputi jawaban kuesioner Kinerja / Harapan yaitu Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Setuju).
- B. Katagori 2 = Tidak Baik dengan 3,4,5,6  
(meliputi jawaban kuesioner Kinerja / Harapan yaitu Tidak Penting / Tidak Setuju).
- C. Katagori 3 = Cukup Baik dengan skor 5,6,7,8  
(meliputi jawaban kuesioner Kinerja / Harapan yaitu Biasa / Netral).
- D. Katagori 4 = Baik dengan skor 7,8,9,10  
(meliputi jawaban kuesioner Kinerja / Harapan yaitu Penting / Setuju).

- E. Katagori 5 = Sangat Baik dengan skor 9,10,11,12  
(meliputi jawaban kuesioner Kinerja /Harapan yaitu Sangat Penting / Sangat Setuju).

### 1. Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi* Kinerja dan harapan

Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi* kinerja dan Harapan Pelanggan digunakan untuk menghitung nilai *fuzzyfikasi* kuesioner kinerja pelanggan dengan menggunakan *software Ms. Excel*, dimana nilai *fuzzyfikasi* merupakan nilai rata-rata dari nilai c, a, b. Perhitungannilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut :

#### A. Tingkat Kinerja JNE

**Tabel 4.21 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Kinerja JNE**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	8	18	26	3
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	31	9	8	35	17
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	16	24	8	43	9
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	0	41	16	43
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	57	0	26	17
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	17	0	68	0
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	32	0	42	26
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	35	17	33	15
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	9	33	43	15



10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	33	25	8	34
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	18	31	17	34
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	9	17	33	41
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	18	0	66	16
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	16	24	9	51	0
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	18	31	17	34
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	9	33	43	15
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	28	5	42	17
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	23	12	4	51	10

Sumber : Data diolah 2019.

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k}$$

Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy set* per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai c,a,b pada tingkat Kinerja peneliti ini

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*15)+(3*8)+(5*18)+(7*26)+(9*3)}{15+8+18+26+3} = 3,38$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*15)+(4,5*8)+(6,5*18)+(8,5*26)+(10,5*3)}{15+8+18+26+3} = 4,43$$

$$\text{Nilai batas atas (b)} = \frac{(4*15)+(6*8)+(8*18)+(10*26)+(12*3)}{15+8+18+26+3} = 5,48$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$\mu_{A \cap B} = \frac{(\mu_{Ax} + \mu_{B[y]})}{2}$$

$$\begin{aligned} \mu_{A \cap B} &= \frac{4,43 + 5,48}{2} \\ &= 4,96 \end{aligned}$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan. Berikut perhitungan nilai defuzzyfikasi Kinerja JNE :

Tabel 4.22 Nilai Defuzzyfikasi Kinerja JNE

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	3,38	4,43	5,48	4,96	18
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	4,96	6,46	7,96	7,21	16
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	5,1	6,6	8,1	7,35	14
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	7,04	8,54	10,04	9,29	2
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	5,06	6,56	8,06	7,31	15
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	5,42	6,92	8,42	7,67	12
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	6,24	7,74	9,24	8,49	8
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	5,56	7,06	8,56	7,81	11
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	6,28	7,78	9,28	8,53	7
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	5,86	7,36	8,86	8,11	9
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	6,34	7,84	9,34	8,59	4
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	7,12	8,62	10,12	9,37	1
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	6,6	8,1	9,6	8,85	3
14	Keakuratan	4,9	6,4	7,9	7,15	17

	penimbangan barang yang dikirim					
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	6,34	7,84	9,34	8,59	4
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	6,28	7,78	9,28	8,53	6
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	5,64	7,14	8,64	7,89	10
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	5,26	6,76	8,26	7,51	13

Sumber : Data diolah 2019.

Pada tabel 4.23 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Kinerja JNE setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada konsumen adalah “Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen” dengan nilai 9,37. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah “Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)” dengan nilai 4,96.

## B. Tingkat Harapan JNE

**Tabel 4.23 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Harapan JNE**

No	Pertanyaan	STP	TP	B	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	9	9	16	25	41
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	9	9	16	34	32
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	0	18	16	17	49
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	25	24	0	51	0
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	15	26	0	43	16
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	9	48	8	18	17

7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	26	8	51	15
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	17	0	34	49
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	15	8	61	16
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	15	0	25	26	34
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	9	17	26	48
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	50	0	32	18
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	26	9	33	32
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	0	24	33	17	26
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	26	8	51	15
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	26	8	51	15
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	13	16	38	25
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8	13	29	20	30

Sumber : Data diolah 2019

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k}$$

Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy* set per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai  $c, a, b$  pada tingkat Harapan peneliti ini:

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*9)+(3*9)+(5*16)+(7*25)+(9*41)}{9+9+16+25+41} = 6,6$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*9)+(4,5*9)+(6,5*16)+(8,5*25)+(10,5*41)}{9+9+16+25+41} = 8,1$$

$$\text{Nilai batas atas (b)} = \frac{(4*9)+(6*9)+(8*16)+(10*25)+(12*41)}{9+9+16+25+41} = 9,6$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \mu_{A \cap B} &= \frac{(\mu_{Ax} + \mu_{B[y]})}{2} \\ \mu_{A \cap B} &= \frac{8,1 + 9,6}{2} \\ &= 8,85 \end{aligned}$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan. Berikut perhitungan nilai *defuzzyfikasi* Harapan JNE:

Tabel 4.24 Nilai Defuzzyfikasi Harapan JNE

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	6,6	8,1	9,6	8,85	4
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	6,42	7,92	9,42	8,67	6
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	6,94	8,44	9,94	9,19	3
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	4,54	6,04	7,54	6,79	18
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	5,38	6,88	8,38	7,63	15
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	4,72	6,22	7,72	6,97	17
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	6,1	7,6	9,1	8,35	10
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,3	8,8	10,3	9,55	1
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	6,56	8,06	9,56	8,81	5
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	6,28	7,78	9,28	8,53	8
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	7,26	8,76	10,26	9,51	2
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	5,36	6,86	8,36	7,61	16
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	6,42	7,92	9,42	8,67	7
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	5,9	7,4	8,9	8,15	14
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	6,1	7,6	9,1	8,35	11
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	6,1	7,6	9,1	8,35	12
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	6,18	7,68	9,18	8,43	9
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	6,02	7,52	9,02	8,27	13

Sumber : Data diolah 2019.

Pada tabel 4.25 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Harapan JNE setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada konsumen adalah “Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen” dengan nilai 9,51. Untuk nilai terendah mengenai Harapan adalah “Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)” dengan nilai 6,79.

#### A. Tingkat kinerja J&T

**Tabel 4.25 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Kinerja J&T**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	11	22	12	53	2
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	0	57	0	0	17
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	15	17	0	68	0
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	32	0	42	26
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	35	17	33	15
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	0	9	33	43	15
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	33	25	8	34
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	18	31	17	34
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	9	17	33	41
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	18	0	66	16
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	16	24	9	51	0
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	18	31	17	34



13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	9	33	43	15
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8	28	5	42	17
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	23	12	4	51	10
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	57	0	26	17
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	15	17	0	68	0
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	0	32	0	42	26

Sumber : data diolah,2019

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{i(k-1)} + n_k}$$

Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy* set per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai c,a,b pada tingkat Kinerja peneliti ini:

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*11)+(3*22)+(5*12)+(7*53)+(9*2)}{11+22+12+53+2} = 5,26$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*11)+(4,5*22)+(6,5*12)+(8,5*53)+(10,5*2)}{11+22+12+53+2} = 6,76$$

$$\text{Nilai batas atas (b)} = \frac{(4*11)+(6*22)+(8*12)+(10*53)+(12*2)}{11+22+12+53+2} = 8,28$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu_{A \cap B} = \frac{(\mu_{Ax} + \mu_{B[y]})}{2}$$

$$\mu_{A \cap B} = \frac{6,76 + 8,26}{2}$$

$$= 7,51$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan. Berikut perhitungan nilai *defuzzyfikasi* kinerja J&T.

**Tabel 4.26 Nilai Defuzzyfikasi Kinerja J&T**

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	5,26	6,76	8,26	7,51	14
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	3,24	4,35	5,46	4,91	18
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	5,42	6,92	8,42	7,67	13
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	6,24	7,74	9,24	8,49	7
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	5,56	7,06	8,56	7,81	11
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	6,28	7,78	9,28	8,53	5
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	5,86	7,36	8,86	8,11	9

8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	6,34	7,84	9,34	8,59	4
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	7,12	8,62	10,12	9,37	1
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	6,6	8,1	9,6	8,85	2
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	4,9	6,4	7,9	7,15	16
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	6,34	7,84	9,34	8,59	3
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	6,28	7,78	9,28	8,53	6
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	5,64	7,14	8,64	7,89	10
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	5,26	6,76	8,26	7,51	14
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	5,06	6,56	8,06	7,31	15
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	5,42	6,92	8,42	7,67	12
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	6,24	7,74	9,24	8,49	8

Sumber : Data diolah 2019.

Pada tabel 4.26 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Kinerja J&T setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada pelanggan / konsumen adalah “Tujuan pengiriman barang yang luas” dengan nilai 9,37. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah “Penampilan karyawan yang rapi dan bersih” dengan nilai 4,91.

## B. Tingkat harapan J&T

**Tabel 4.27 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Harapan J&T**

No	Pertanyaan	STP	TP	B	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	9	17	26	33
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	31	9	8	35	17
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	16	24	8	43	9
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	41	16	43	0
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	57	0	26	17
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	17	0	68	0
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	32	0	42	26
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	32	0	42	26
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	35	17	33	15
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	9	33	43	15
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	33	25	8	34
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	18	31	17	34
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	0	9	17	33	41
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	16	24	9	51	0
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	18	31	17	34
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	9	3	43	15
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	28	5	42	17
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	23	12	4	51	10

Sumber : Data diolah 2019.

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k}$$

Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy set* per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai c,a,b pada tingkat Harapan peneliti ini:

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*15)+(3*9)+(5*17)+(7*26)+(9*33)}{15+9+17+26+33} = 6,06$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*15)+(4,5*9)+(6,5*17)+(8,5*26)+(10,5*33)}{15+9+17+26+33} = 7,56$$

$$\text{Nilai batas atas(b)} = \frac{(4*15)+(6*9)+(8*17)+(10*26)+(12*33)}{15+9+17+26+33} = 7,32$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$\mu_{A \cap B} = \frac{(\mu_{Ax} + \mu_{B[y]})}{2}$$

$$\begin{aligned} \mu_{A \cap B} &= \frac{7,56 + 7,32}{2} \\ &= 7,44 \end{aligned}$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan Berikut perhitungan nilai defuzzyfikasi Harapan J&T:

**Tabel 4.28 Nilai Defuzzyfikasi Harapan J&T**

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	6,06	7,56	7,32	7,44	12
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	4,96	6,46	7,8	7,13	10
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	5,1	6,6	7,66	7,13	11
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	5,04	6,54	7,1	6,82	14
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	5,06	6,56	10,22	8,39	4
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	5,42	6,92	8,94	7,93	5
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	6,24	7,74	9,24	8,49	8
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	6,24	7,74	8,38	8,06	9
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	5,56	7,06	10,84	8,95	2
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	6,28	7,78	7,42	7,6	13
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	5,86	7,36	10,24	8,8	7
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	6,34	7,84	10,66	9,25	1
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	7,12	8,62	6,36	7,49	17
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	4,9	6,4	10,34	8,37	3

15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	6,34	7,84	7,42	7,63	15
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	4,78	5,83	7,18	6,505	16
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	5,64	7,14	8,62	7,88	6
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	5,26	6,76	1,64	4,2	18

Sumber : Data diolah 2019.

Pada tabel 4.28 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Harapan J&T setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada pelanggan / konsumen adalah “Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen” dengan nilai 9,25. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah “Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan” dengan nilai 4,2.

#### A. Tingkat kinerja TIKI

**Tabel 4.29 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Kinerja TIKI**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	26	0	43	16
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	9	48	8	18	17
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	0	26	8	51	15
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	17	0	34	49
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	15	8	61	16

6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	0	25	26	34
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	9	17	26	48
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	50	0	32	18
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	26	9	33	32
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	24	33	17	26
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	26	8	51	15
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	26	8	51	15
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8	13	16	38	25
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8	13	29	20	30
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	11	22	12	53	2
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	57	0	26	17
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	15	17	0	68	0
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	0	32	0	42	26

Sumber : Data diolah 2019.

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{i(k-1)} + n_k}$$



Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy* set per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai  $c, a, b$  pada tingkat Kinerja peneliti ini:

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*15)+(3*26)+(5*0)+(7*43)+(9*16)}{15+26+0+43+16} = 5,38$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*15)+(4,5*26)+(6,5*0)+(8,5*43)+(10,5*16)}{15+26+0+43+16} = 6,88$$

$$\text{Nilai batas atas (b)} = \frac{(4*15)+(6*26)+(8*0)+(10*43)+(12*16)}{15+26+0+43+16} = 8,38$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu_{A \cap B} = \frac{(\mu_{A[x]} + \mu_{B[y]})}{2}$$

$$\mu_{A \cap B} = \frac{6,88 + 8,38}{2}$$

$$= 7,63$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan. Berikut perhitungan nilai *defuzzyfikasi* Kinerja TIKI.

Tabel 4.30 Nilai Defuzzyfikasi Kinerja TIKI

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	2,4	6,88	8,38	7,63	13
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	5,38	6,22	7,72	6,97	18
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	4,72	7,6	9,1	8,35	8
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	6,1	8,8	10,3	9,55	1
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	7,3	8,06	9,56	8,81	3
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	6,56	7,78	9,28	8,53	5
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	6,28	8,76	10,26	9,51	2
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,26	6,86	8,36	7,61	15
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	5,36	7,92	9,42	8,67	4
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	6,42	7,4	8,9	8,15	17
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	5,9	7,6	9,1	8,35	10
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	6,1	7,6	9,1	8,35	9
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	6,1	7,68	9,18	8,43	7
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	6,18	7,52	9,02	8,27	11
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	6,02	6,76	8,26	7,51	16
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	5,26	6,56	8,06	7,31	14
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	5,06	6,92	8,42	7,67	12
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	5,42	7,74	9,24	8,49	6

Sumber : Data diolah 2019.

Pada tabel 4.30 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Kinerja TIKI setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada pelanggan / konsumen adalah “Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan ” dengan nilai 9,55. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah “Penampilan karyawan yang rapi dan bersih” dengan nilai 6,97.

## B. Tingkat harapan TIKI

**Tabel 4.31 Rekapitulasi Data Berdasarkan Tingkat Harapan TIKI**

No	Pertanyaan	STP	TP	B	P	SP
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	15	9	17	26	33
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	31	9	8	35	17
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	16	24	8	43	9
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	0	41	16	43	0
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	0	57	0	26	17
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	15	17	0	68	0
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	0	32	0	42	26
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	0	32	0	42	26
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	0	35	17	33	15
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	0	9	33	43	15
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	0	33	25	8	34
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	0	18	31	17	34
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai	0	9	17	33	41

	dengan prosedur					
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	16	24	9	51	0
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	0	18	31	17	34
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	0	9	3	43	15
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	8	28	5	42	17
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	23	12	4	51	10

Sumber : Data diolah 2019.

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Nilai tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_k}$$

Keterangan:

$b$  = rata-rata nilai *fuzzy* set per tingkat Kinerja/Harapan

$n$  = jumlah responden per tingkat Kinerja/Harapan

Berikut perhitungan nilai c,a,b pada tingkat Harapan peneliti ini:

$$\text{Nilai batas bawah (c)} = \frac{(1*15)+(3*9)+(5*17)+(7*26)+(9*33)}{15+9+17+26+33} = 6,06$$

$$\text{Nilai batas tengah (a)} = \frac{(2,5*15)+(4,5*9)+(6,5*17)+(8,5*26)+(10,5*33)}{15+9+17+26+33} = 7,56$$

$$\text{Nilai batas atas (b)} = \frac{(4*15)+(6*9)+(8*17)+(10*26)+(12*33)}{15+9+17+26+33} = 9,06$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$\mu_{A \cap B} = \frac{(\mu_{Ax} + \mu_{B[y]})}{2}$$

$$\mu_{A \cap B} = \frac{7,56 + 9,06}{2}$$

$$= 8,31$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kinerja dan Harapan. Berikut perhitungan nilai *defuzzyfikasi* Harapan TIKI.

**Tabel 4.32 Nilai Defuzzyfikasi Harapan TIKI**

No	Pertanyaan	TFN			Defuzzyfikasi	Rank
		c	a	b		
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	6,06	7,56	9,06	8,31	5
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	4,96	6,46	7,96	7,21	15
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	5,1	6,6	8,1	7,35	13
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	5,04	6,54	8,04	7,29	18
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	5,06	6,56	8,06	7,31	14
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	5,42	6,92	8,42	7,67	11
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	6,24	7,74	9,24	8,49	8
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	6,24	7,74	9,24	8,49	9
9	Tujuan pengiriman barang	5,56	7,06	8,56	7,81	7

	yang luas					
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	6,28	7,78	9,28	8,53	4
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	5,86	7,36	8,86	8,11	6
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	6,34	7,84	9,34	8,59	2
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	7,12	8,62	10,12	9,37	1
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	4,9	6,4	7,9	7,15	16
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	6,34	7,84	9,34	8,59	3
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	4,78	5,83	6,88	6,36	17
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	5,64	7,14	8,64	7,89	10
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	5,26	6,76	8,26	7,51	12

Sumber : Data diolah 2019

Pada tabel 4.32 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Harapan TIKI setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Harapan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung kepada pelanggan / konsumen adalah “Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur” dengan nilai 9,37. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah “Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)” dengan nilai 7,29.

### 4.3.3 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per kriteria JNE

Hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sejauh mana pihak manajemen rumah sakit telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya (pasien). Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan Tingkat Kualitas Pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (Gap) per kriteria Kepentingan dan Kinerja pelanggan data penelitian ini.

**Tabel 4.33**

Nilai *Servqual* (Gap) per kriteria antara Kinerja dan Harapan JNE

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap	Rank
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	4,96	8,85	-3,9	1
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	7,21	8,67	-1,46	4
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	7,35	9,19	-1,84	2
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	9,29	6,79	2,5	18
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	7,31	7,63	-0,32	10
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	7,67	6,97	0,7	17
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	8,49	8,35	0,14	13
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,81	9,55	-1,74	3
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	8,53	8,81	-0,28	11
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,11	8,53	-0,42	9
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	8,59	9,51	-0,92	6
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	9,37	7,61	1,76	12
13	Pemberian ganti rugi pada setiap	8,85	8,67	0,18	15

	kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur				
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	7,15	8,15	-1	5
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	8,59	8,35	0,24	16
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	8,53	8,35	0,18	14
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,89	8,43	-0,54	8
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	7,51	8,27	-0,76	7

Sumber : Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.33 nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria dengan nilai *servqual* terbesar yang harus menjadi perhatian Perusahaan jasa pengiriman barang yang ada di Bandar Lampung.

**Tabel 4.34 Nilai Serqual Per Kriteria Terbesar JNE**

<b>N0</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	-3,90	1
2	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	-1,84	2
3	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	-1,74	3
4	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	-1,46	4
5	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	-1,00	5

Sumber : Data diolah, 2019



Dari tabel 4.34 diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai *servqual* terbesar adalah “Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)” dengan nilai *serqual* sebesar -3,90 dan yang dua yaitu Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan dengan nilai *serqual* -1,84, yang ke tiga yaitu Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman dengan nilai *serqual* -1,74, yang ke empat yaitu Penampilan karyawan yang rapi dan bersih dengan nilai *serqual* -1,46, dan yang terakhir dengan nilai *serqual* sebesar -1,00. Yaitu “Keakuratan penimbangan barang yang dikirim”.

#### 4.3.4 Perhitungan Nilai Serqual (Gap) Per Dimensi JNE

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi dari selisih tingkat Kinerja dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan jasa pengiriman barang telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi data penelitian ini :

**Tabel 4.35**

#### **Nilai *Servqual* (Gap) per Dimensi antara Kinerja dan Harapan JNE**

N0	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap	Rank
	<b>Bukti fisik ( Tangibles )</b>				
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	4,96	8,85		
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	7,21	8,67		
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	7,35	9,19		
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	9,29	6,79		
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	7,31	7,63		
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	7,67	6,97		
	Jumlah	43,785	48,1	-4,32	1

<b>Keandalan (Reliability)</b>					
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	8,49	8,35		
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,81	9,55		
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	8,53	8,81		
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,11	8,53		
	Jumlah	32,94	35,24	-2,3	2
<b>Daya tangkap (Responsiveness)</b>					
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	8,59	9,51		
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	9,37	7,61		
	Jumlah	17,96	17,12	0,84	5
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8,85	8,67		
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	7,15	8,15		
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	8,59	8,35		
	Jumlah	24,59	25,17	-0,58	4
<b>Empati (Emphaty)</b>					
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	8,53	8,35		
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,89	8,43		
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	7,51	8,27		
	Jumlah	23,93	25,05	-1,12	3

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari hasil perhitungan tabel 4.35 nilai *servqual* (gap) per dimensi diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria, yang pertama dengan nilai *servqual* terbesar -4,32 yang ke dua dengan nilai *servqual* -2,3 yang ke tiga dengan nilai *servqual* -1,12, yang ke empat dengan nilai *servqual* -0,58, dan yang terakhir dengan nilai *servqual* 0,84 hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

#### 4.3.5 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) keseluruhan JNE

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat Kinerja dan Harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat Kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) keseluruhan data penelitian ini:

**Tabel 4.36**

#### **Nilai *Servqual* (Gap) keseluruhan antara Kinerja dan Harapan JNE**

NO	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap	Rank
1	Bukti fisik ( Tangibles )	43,785	48,1	-4,32	1
2	Keandalan (Reliability)	32,94	35,24	-2,3	2
3	Empati (Emphaty)	23,93	25,05	-1,12	3
4	Jaminan (Assurance)	24,59	25,17	-0,58	4
5	Daya tangkap (Responsiveness)	17,96	17,12	0,84	5
	JUMLAH	143,205	150,68	-7,47	

Sumber :data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.36 hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu -7,47 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan belum sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen.

#### 4.3.3 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per kriteria J&T

Hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sejauh mana pihak manajemen rumah sakit telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya (pasien). Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan Tingkat Kualitas Pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (Gap) per kriteria Kepentingan dan Kinerja pelanggan data penelitian ini.

**Tabel 4.37**

Nilai *Servqual* (Gap) per kriteria antara Kinerja dan Harapan J&T

No	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap	Rank
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	7,51	7,44	0,07	13
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	4,91	7,13	-2,23	1
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	7,67	7,13	0,54	10
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	8,49	6,82	1,67	15
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	7,81	8,39	-0,58	4
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	8,53	7,93	0,6	8
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	8,11	8,49	-0,38	7
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	8,59	8,06	0,53	14
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	9,37	8,95	0,42	6
10	Adanya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,85	7,6	1,25	16
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	7,15	8,8	-1,65	2
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	8,59	9,25	-0,66	3
13	Pemberian ganti rugi pada setiap	8,53	7,49	1,04	17

	kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur				
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	7,89	8,37	-0,48	5
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	7,51	7,63	-0,12	11
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	7,31	6,505	0,8	12
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,67	7,88	-0,21	9
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8,49	4,2	4,29	18

Sumber : data diolah 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.37 nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria dengan nilai *servqual* terbesar yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

**Tabel 4.38 Nilai Serqual Per Kriteria Terbesar J&T**

<b>N0</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
1	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	-2,23	1
2	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	-1,65	2
3	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	-0,66	3
4	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	-0,58	4
5	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	0,48	5

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel 4.38 diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai *servqual* terbesar adalah “Penampilan karyawan yang rapi dan bersih ” dengan nilai serqual sebesar -2,23 dan yang ke dua yaitu Tindakan cepat dan tanggap atas

keluhan dan complain yang dilakukan konsumen dengan nilai serqual -1,65, yang ke tiga yaaitu Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen dengan nilai serqual -0,66, yang ke empat yaitu Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional dengan nilai serqual -0,58 dan yang terakhir dengan niali serqual sebesar 0,46. Yaitu “Keakuratan penimbangan barang yang dikirim

#### 4.3.4 Perhitungan Nilai Serqual (Gap) Per Dimensi J&T

Hasil perhitungan nilai Servqual (gap) per dimensi dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut perhitungan nilai servqual (gap) per dimensi data penelitian ini:

**Tabel 4.39**

Nilai *Servqual* (Gap) per dimensi antara Kinerja dan Harapan pelanggan J&T

<b>N0</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
	<b>Bukti fisik ( Tangibles )</b>				
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	7,51	7,44		
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	4,91	7,13		
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	7,67	7,13		
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	8,49	6,82		
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	7,81	8,39		
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	8,53	7,93		
	Jumlah	36,385	36,91	-0,52	2

	<b>Keandalan (Reliability)</b>				
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	8,11	8,49		
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	8,59	8,06		
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	9,37	8,95		
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,85	7,6		
	Jumlah	34,92	33,1	1,82	4
	<b>Daya tangkap (Responsiveness)</b>				
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	7,15	8,8		
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	8,59	9,25		
	Jumlah	15,74	18,05	-2,31	1
	<b>Jaminan (Assurance)</b>				
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8,53	7,49		
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	7,89	8,37		
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	7,51	7,63		
	Jumlah	23,93	23,49	0,44	3
	<b>Empati (Emphaty)</b>				
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	7,31	6,51		
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,67	7,88		
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8,49	4,2		
	Jumlah	23,47	18,59	4,89	5

Sumber : Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.39 nilai *servqual* (gap) per dimensi diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria yang pertama dengan nilai *servqual* terbesar -2,31, yang ke dua dengan nilai *servqual* -0,52, yang ke tiga dengan nilai 0,44 yang ke empat dengan nilai *servqual* 1,82 yang terakhir dengan nilai *servqual* 4,89 . Hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

#### 4.3.5 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) keseluruhan J&T

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat Kinerja dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat Kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) keseluruhan data penelitian ini:

**Tabel 4.40**

#### **Nilai *Servqual* (Gap) keseluruhan antara Kinerja dan Harapan J&T**

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
1	Daya Tangkap (Responsiveness)	15,74	18,05	-2,31	1
2	Bukti fisik ( Tangibles )	36,39	36,91	-0,52	2
3	Jaminan (Assurance)	23,93	23,49	0,44	3
4	Keandalan (Reliability)	34,92	33,1	1,82	4
5	Empati (Emphaty)	23,47	18,59	4,89	5
	Jumlah	134,445	130,14	4,31	

Sumber : Data diolah, 2019.



Berdasarkan tabel 4.40 hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu 4,31 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

#### 4.3.3 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per kriteria TIKI

Hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sejauh mana pihak manajemen rumah sakit telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya (pasien). Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan Tingkat Kualitas Pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (Gap) per kriteria Kepentingan dan Kinerja pelanggan data penelitian ini.

**Tabel 4.41**

Nilai *Servqual* (Gap) per kriteria antara Kinerja dan Harapan TIKI

1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	7,63	8,31	-0,68	4
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	6,97	7,21	-0,24	6
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	8,35	7,35	1	12
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	9,55	7,29	2,26	18
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	8,81	7,31	1,5	17
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	8,53	7,67	0,86	11
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	9,51	8,49	1,02	13
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,61	8,49	-0,88	3
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	8,67	7,81	0,86	9
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,15	8,53	-0,38	5
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	8,35	8,11	0,24	14

12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	8,35	8,59	-0,24	7
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8,43	9,37	-0,94	2
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8,27	7,15	1,12	15
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	7,51	8,59	-1,08	1
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	7,31	6,36	0,96	16
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,67	7,89	-0,22	8
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8,49	7,51	0,98	10

Sumber : Data diolah, 2019

Dari hasil perhitungan tabel 4.41 nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria dengan nilai *servqual* terbesar yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

**Tabel 4.42 Nilai Serqual Per Kriteria Terbesar TIKI**

<b>N0</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
1	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	-1,08	1
2	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	-0,94	2
3	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	-0,88	3
4	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	-0,68	4
5	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	-0,38	5

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel 4.42 diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai *servqual* terbesar adalah “Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim ” dengan nilai *servqual* sebesar -1,08, untuk urutan kedua

“Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur” dengan nilai *servqual* sebesar -0,94. “Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman” menduduki urutan ketiga dengan nilai -0,88, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu “Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)” sebesar -0,68 dan “Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)” sebesar -0,38.

#### 4.3.4 Perhitungan Nilai Serqual (Gap) Per Dimensi TIKI

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan jasa pengirima barang di Bandar Lampung telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (gap) per dimensi data penelitian ini:

**Tabel 4.43**

Nilai *Servqual* (Gap) per dimensi antara Kinerja dan Harapan TIKI

N0	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Gap	Rank
	<b>Bukti fisik ( Tangibles )</b>				
1	Fasilitas ruangan yang bersih dan nyaman (tersedia tempat duduk dan toilet bersih)	7,63	8,31		
2	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih	6,97	7,21		
3	Peralatan kantor yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan	8,35	7,35		
4	Tersedianya packing barang dalam berbagai ukuran (box dan pallet)	9,55	7,29		
5	Tersedia daftar variasi jenis tarif logistic dan internasional	8,81	7,31		
6	Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau	8,53	7,67		
	Jumlah	49,84	45,14	4,7	5

<b>Keandalan (Reliability)</b>					
7	Waktu pengiriman barang yang tepat waktu	9,51	8,49		
8	Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman	7,61	8,49		
9	Tujuan pengiriman barang yang luas	8,67	7,81		
10	Ada nya pelayanan tracing (pelacakan posisi barang)	8,15	8,53		
	Jumlah	33,94	33,32	0,62	2
<b>Daya tangkap (Responsiveness)</b>					
11	Tindakan cepat dan tanggap atas keluhan dan complain yang dilakukan konsumen	8,35	8,11		
12	Kemampuan dan kemauan karyawan untuk memberi informasi mengenai layanan yang ada pada konsumen	8,35	8,59		
	Jumlah	16,7	16,7	0	3
<b>Jaminan (Assurance)</b>					
13	Pemberian ganti rugi pada setiap kerusakan barang yang dikirim ataupun kehilangan yang terjadi sesuai dengan prosedur	8,43	9,37		
14	Keakuratan penimbangan barang yang dikirim	8,27	7,15		
15	Pelanggan merasa aman atas barang yang di kirim	7,51	8,59		
	Jumlah	24,21	25,11	-0,9	1
<b>Empati (Emphaty)</b>					
16	Keramahan dan kesopanan pihak karyawan dalam melayani konsumen yang datang	7,31	6,36		
17	Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi	7,67	7,89		
18	Karyawan selalu mementingkan kebutuhan pelanggan	8,49	7,51		
	Jumlah	23,47	21,76	1,72	4

Sumber : Data diolah, 2019.

Dari hasil perhitungan tabel 4.35 nilai *servqual* (gap) per dimensi diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria, yang pertama dengan nilai *servqual* terbesar -0,9 yang ke dua dengan nilai *servqual* 0,62 yang ke tiga dengan nilai *servqual* - 0 (nol), yang ke empat dengan nilai *servqual* 1,72, dan yang terakhir

dengan nilai serqual 4,7 hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

#### 4.3.5 Perhitungan nilai *Servqual* (gap) keseluruhan TIKI

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat Kinerja dan Harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak perusahaan jasa pengiriman barang di Bandar Lampung telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat Kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) keseluruhan data penelitian ini:

**Tabel 4.44**

#### **Nilai *Servqual* (Gap) keseluruhan antara Kinerja dan Harapan TIKI**

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Harapan</b>	<b>Gap</b>	<b>Rank</b>
1	Jaminan (Assurance)	24,21	25,11	-0,9	1
2	Keandalan (Reliability)	33,94	33,32	0,62	2
3	Daya tangkap (Responsiveness)	16,7	16,7	0	3
4	Empati (Emphaty)	23,47	21,76	1,72	4
5	Bukti fisik ( Tangibles )	49,84	45,14	4,7	5
	Jumlah	148,16	142,03	6,13	

Sumber : Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu 6,13 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna jasa pengiriman barang di Bandar Lampung.

