

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan pada PT. Titipan Kilat (TIKI) Tangerang, Cabang Gading Serpong saat ini cukup memuaskan dilihat dari tingkat kepuasannya. Tapi ada beberapa atribut yang harus diperbaiki dilihat berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang rendah agar dapat memenuhi keinginan pelanggan.
2. Semua atribut pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan sehingga minimal angka kepuasan pelanggan bisa lebih besar dari ekspektasi pelanggan dan kepuasan pelanggan dapat dicapai.
3. Diketahui prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di TIKI Tangerang, cabang Gading Serpong antara lain memperbarui alat kebersihan dan perawatan, memperbarui interior dan eksterior Agen TIKI Gading Serpong, memberi pelatihan atau *training* orientasi kepada petugas, melakukan evaluasi petugas secara berkala, memberi pelayanan yang cepat dan tepat, menyediakan layanan komplain, memperbaiki sistem pengiriman barang, menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap TIKI Gading Serpong, menerapkan budaya 4S (senyum, salam, sapa, sopan) pada pelanggan TIKI
4. Usulan perbaikan layanan bagi TIKI Tangerang, cabang Gading Serpong terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karena beberapa responden memberikan nilai yang negatif terhadap TIKI Tangerang, cabang Gading Serpong diharapkan lebih mampu mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggannya. Karena hal-hal ini berdampak pada loyalitas pelanggan.
2. Pimpinan TIKI Tangerang, cabang Gading Serpong terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, termasuk kemampuan untuk memberikan layanan, memberikan perhatian, keramahan, dan kesiapan karyawan, serta memastikan bahwa barang yang dikirim aman.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk menilai aspek atau fitur mana yang perlu diperbaiki TIKI Tangerang, cabang Gading Serpong, untuk meningkatkan layanan pelanggan.
4. Karena bertanggung jawab atas banyak fitur yang diharapkan pelanggan, respon teknis yang belum maksimal harus terus diupayakan untuk dipenuhi. respon teknis yang ada harus diprioritaskan karena memiliki hubungan yang kuat dengan atribut.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, K., & Howard Yadi, S. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan Servqual (*Service Quality*)(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana). *Jurnal Sains & Teknologi Fakultas Teknik*, 11(2), 81-88.
- Alfatiyah, R. 2018. Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan *Quality Function Deployment* (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind*, 1(1), 1-7.
- Bora, M. A., & Sanusi, S. 2018. Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Di Rusun Fanindo. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(2), 37-44.
- Sentosa, R., Lahindah, L., & Gandajaya, L. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* Pada Modern Laundry Cirebon. *Bina Ekonomi*, 25(1), 76-94.
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. 2020. Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57-63.
- Kurniawan, F., Sitorus, Z., & Oktaviandi, S. 2021. Aplikasi Metode *Quality Function Deployment* Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen. *Journal of Science and Social Research*, 4(3), 342-346.
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Service Quality*. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129-136.
- Sulistiani, H. 2021. Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan Menggunakan *Customer Satisfaction Index* Pada Penjualan *Parfume* (Studi Kasus: *Parfume Corner BDL*). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(4), 29-36.

- Widodo, S. M., & Sutopo, J. 2018. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce model business to customer*. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 30-34.
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (Csi). *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 5(1), 147-152.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. 2020. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (Csi) Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856-870.
- Immanuel, N. B., Saptari, A., Kurniawan, D., & Halim, I. 2021, January. *Analysis of New Product Development By Using Quality Function Deployment (QFD) A Study of Kombucha*. In *Proceeding of the International Conference on Family Business and Entrepreneurship* (Vol. 1, No. 1), 150-153.
- Erdil, N. O., & Arani, O. M. 2019. *Quality function deployment, more than a design tool*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 142-166.
- Nurmahdi, A. 2019. *Customer satisfaction index for transport services*, 11(15), 25-17
- Ryu, Y. K., & Park, J. W. 2019. *Investigating the effect of experience in an airport on pleasure, satisfaction, and airport image: A case study on incheon international airport*. *Sustainability*, 11(17), 4616.

Lampiran 1. *Survey* Kuesioner

Jenis kebutuhan apa yang anda perlukan

- Pengiriman Barang
- Pengambilan Barang
- Komplain Pengiriman Barang
- Lainnya...

Lokasi kantor pelayanan/Agen TIKI mudah dicapai

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Parkiran motor atau mobil di kantor/agen TIKI memadai

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

⋮

Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan bangunan kantor/agen TIKI

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Penataan interior dan eksterior kantor/agen TIKI yang menarik

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Kantor/Agen TIKI memiliki ruang tunggu yang tercukupi

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Penampilan pegawai kantor/agen TIKI yang rapi dan menarik

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

Lampiran 1. *Survey* Kuesioner (lanjutan)

Penampilan pegawai kantor/agen TIKI yang rapi dan menarik

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Para Karyawan yang selalu memberikan senyum dan sapa kepada pelanggan

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

Para Karyawan memberi respon dengan cepat terhadap keluhan pelanggan

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Kesungguhan para Karyawan dalam memberikan pelayanan

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

* Para Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

Para Karyawan memberikan pelayanan dan penjelasan dengan jelas

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Para Karyawan memberi respon dengan cepat terhadap keluhan pelanggan

B *I* U ↻ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

Kesiapan Karyawan setiap saat apabila dibutuhkan

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Lampiran 1. *Survey* Kuesioner (lanjutan)

Keramahan Karyawan dalam melayani pelanggan

B *I* U ⇄ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Para Karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Kesopanan dan keramahan yang diberikan karyawan kepada pelanggan

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Pengetahuan yang dimiliki karyawan sesuai dengan bidangnya

B *I* U ⇄ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

Kemampuan pihak kantor/agen TIKI dalam menanggapi keluhan / kritik / saran dari konsumen

B *I* U ⇄ ✕

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting

Jaminan kepercayaan terhadap pelayanan

- Sangat Penting
- Penting
- Cukup Penting
- Tidak Penting
- Sangat Tidak Penting

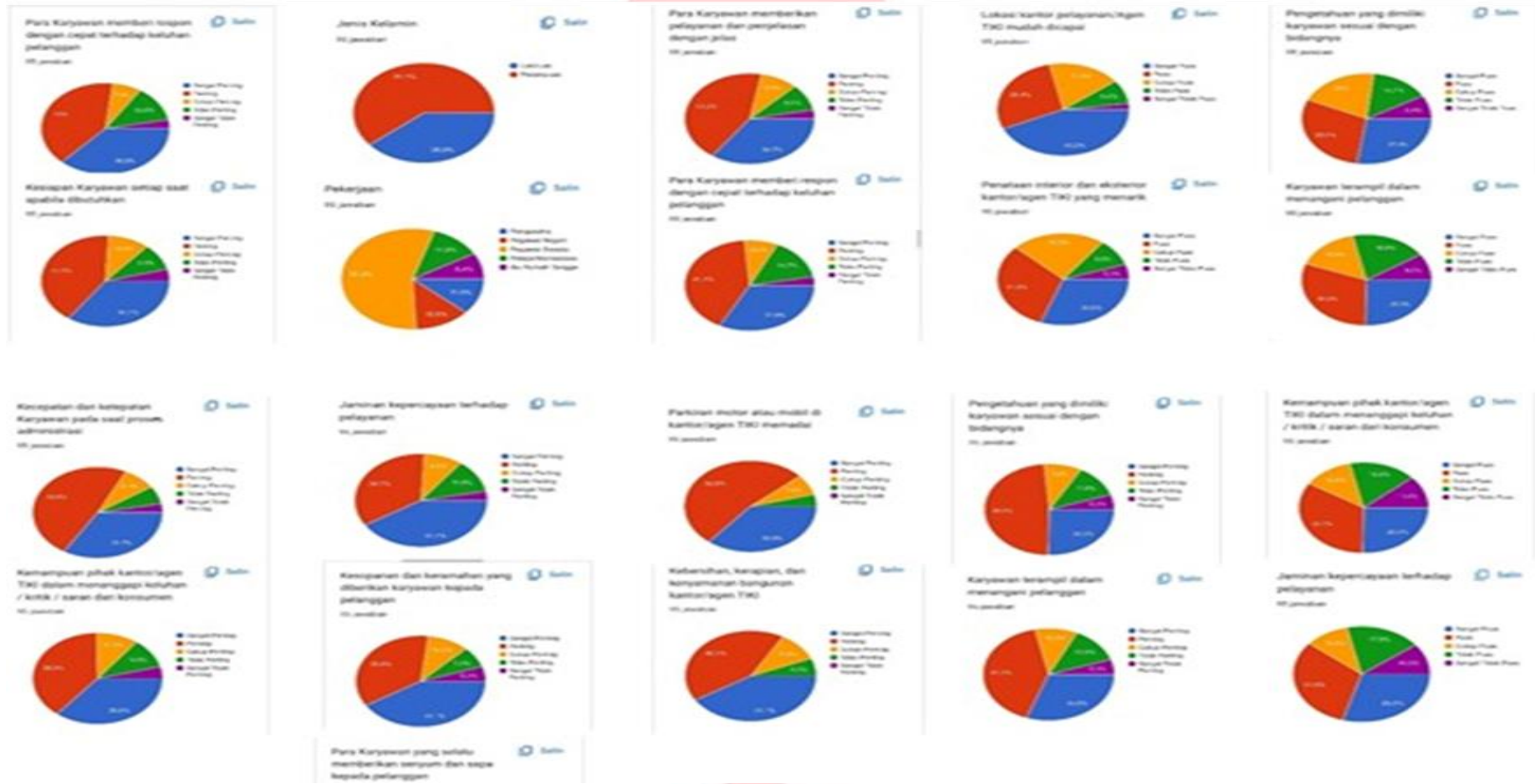
Lampiran 2. Hasil Survey Kuesioner (lanjutan)

| NAMA | JENIS KELAMIN | PEKERJAAN | JENIS KEBUTUHAN | PER 1 | PER 2 | PER 3 | PER 4 | PER 5 | PER 6 | PER 7 | PER 8 | PER 9 | PER 10 | PER 11 | PER 12 | PER 13 | PER 14 | PER 15 | PER 16 | PER 17 | PER 18 | PER 19 | PER 20 | PER 21 | PER 22 |
|------------------|---------------|-------------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ABGEL | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| NAOMI LESTARI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| MANUELLA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| PUTRI NATALIA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| TAUFIK HIDAYAT | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| LUNDA ATIKA | PEREMPUAN | IBU RUMAH TANGGA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| ATIKA | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| MURNI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | KOMPLAIN | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| RENNY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGAMBILAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| PT BERKAT AMINDO | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| RIFAI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| JONY | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 |
| RIKKI | LAKI-LAKI | PEGAWAI NEGERI | PENGAMBILAN BARANG | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| TONI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | KOMPLAIN | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SETYANI | PEREMPUAN | PEGAWAI NEGERI | PENGAMBILAN BARANG | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 |
| JAANA | PEREMPUAN | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| DWAYNE RIKI | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| RELUNO LEON G | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| DEA SINTA W | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| RAHMA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| SINTA WATI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| YENNY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| INDRY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| DILA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| CHRISTIN | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| LIA ANRIYANTI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| SITI KURNIAH | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| BAGUSTIRA ILHAM | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ANJANI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| VINA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| ERKY | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| FIRMAN | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| YUDIS | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| DITA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| ALWIAN SOVIANTI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| AKBAR | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| YOGI | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| NISA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| RIKI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| FAJAR | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGAMBILAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| IKMAL | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| DIMAS | LAKI-LAKI | PELAJAR/MAHASISWA | PENGAMBILAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| IRENE | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGAMBILAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| DEWI | PEREMPUAN | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| DINDA | LAKI-LAKI | IBU RUMAH TANGGA | PENGAMBILAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 |

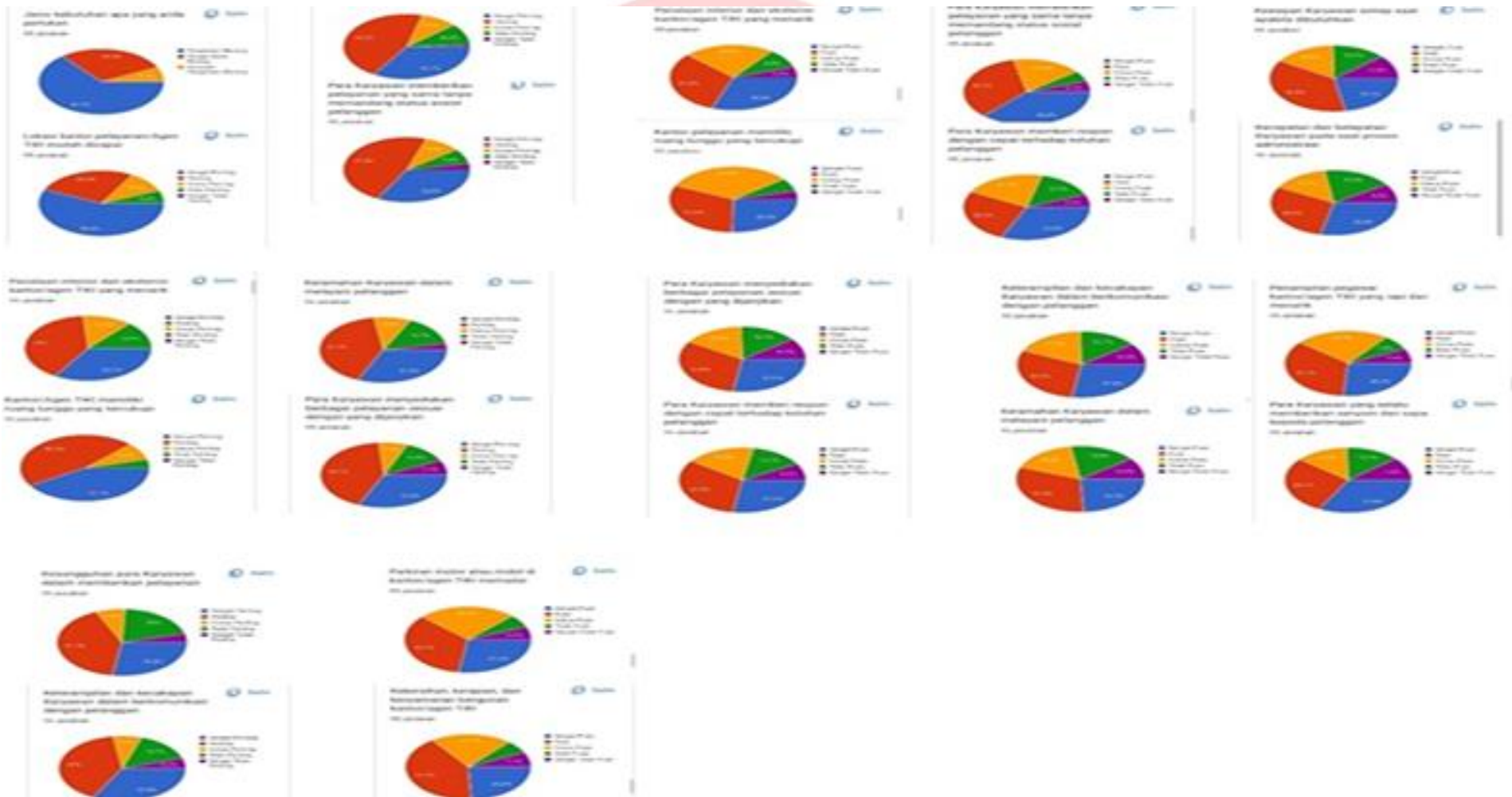
Lampiran 2. Survey Kuesioner (lanjutan)

| NO | NAMA | JENIS KELAMIN | PEKERJAAN | JENIS KEBUTUHAN | PER 23 | PER 24 | PER 25 | PER 26 | PER 27 | PER 28 | PER 29 | PER 30 | PER 31 | PER 32 | PER 33 | PER 34 | PER 35 | PER 36 | PER 37 | PER 38 | PER 39 | PER 40 | PER 41 | PER 42 | PER 43 | PER 44 |
|----|------------------|---------------|-------------------|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | ABIGEL | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA | PENGIRIMAN BARANG | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | NAOMI LESTARI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | MANUELLA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 4 | PUTRI NATALIA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | TAUFIK HIDAYAT | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | LINDA ATIKA | PEREMPUAN | IBU RUMAH TANGGA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 7 | ATIKA | PEREMPUAN | PELAJAR/MAHASISWA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | MURNI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | KOMPLAIN | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 |
| 9 | RENNY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGAMBILAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| 10 | PT BERKAT AMINDO | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | RIFAI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 12 | JONY | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | RIKKI | LAKI-LAKI | PEGAWAI NEGERI | PENGAMBILAN BARANG | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 |
| 14 | TONI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | KOMPLAIN | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 15 | SETYANI | PEREMPUAN | PEGAWAI NEGERI | PENGAMBILAN BARANG | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 16 | AANA | PEREMPUAN | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | DWAYNE RIKI | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | RELINO LEONG | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | DEA SINTA W | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | RAHMA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 21 | SINTA WATI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | YENNY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | INDRY | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 24 | DILA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 25 | CHRISTIN | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | LIA ANRIYANTI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | SITI KURNIAH | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | BAGUSTIRA ILHAM | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | ANJANI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | VINA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | ERKY | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | FIRMAN | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | YUDIS | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | DITA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 35 | ALWAN SOVIANTI | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | AKBAR | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | YOGI | LAKI-LAKI | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | NISA | PEREMPUAN | PEGAWAI SWASTA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | RIKI | LAKI-LAKI | PENGUSAHA | PENGIRIMAN BARANG | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

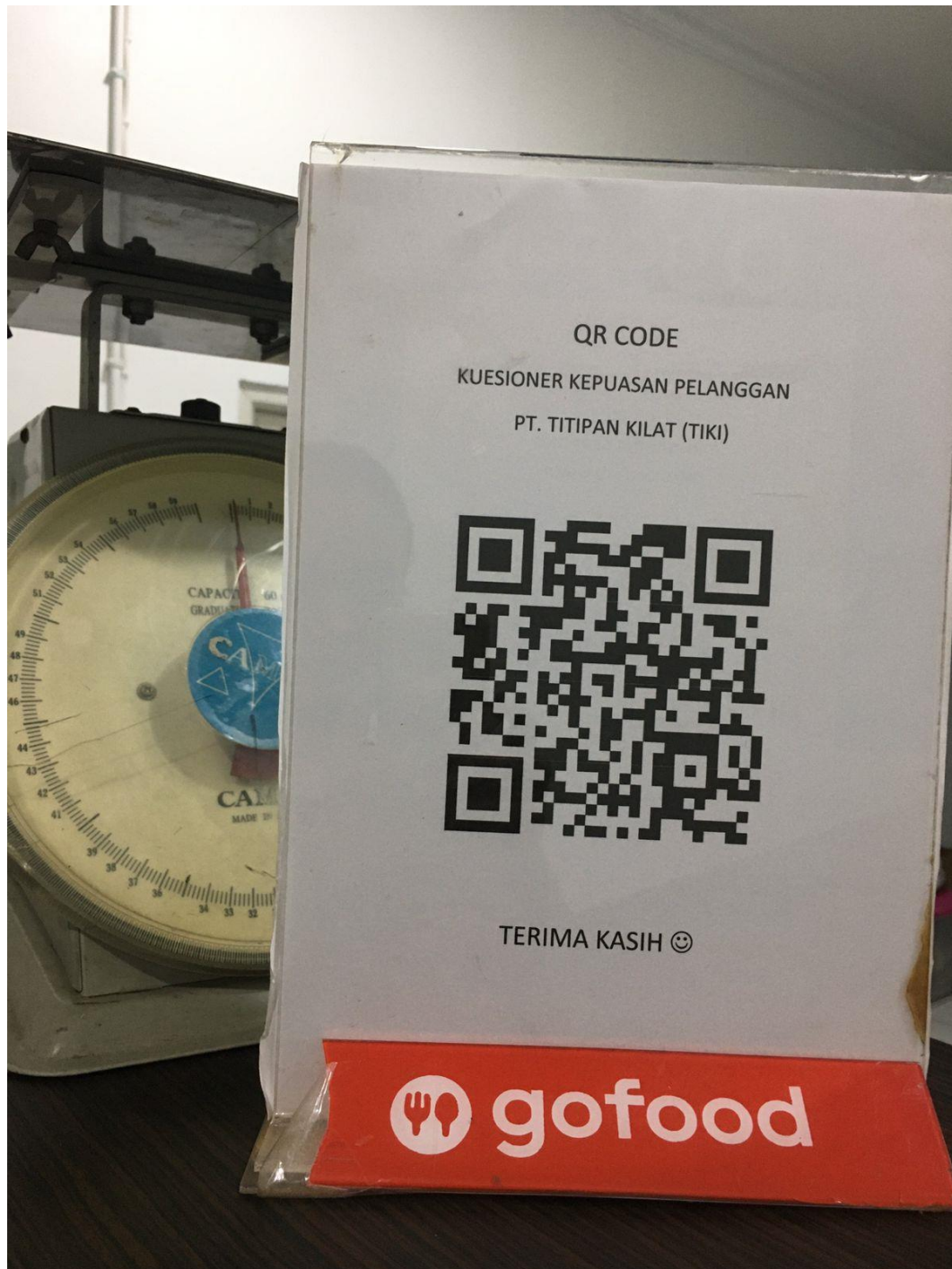
Lampiran 2. Hasil Survey Kuesioner



Lampiran 2. Hasil Survey Kuesioner (lanjutan)



Lampiran 3. QR Code Survey



Lampiran 4. Surat Keterangan Kerja Praktik



Nomor : 0104/TK/Gading/GS-AG/XXIV/2023

Tanggal : 01 April 2023

Perihal : Surat Keterangan Magang

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sunny

Jabatan : Pemilik TIKI Cabang Gading Serpong

Alamat : Ruko Paramount Vienna Blok A No. 10 – Gading Serpong, Kelapa
Dua, Kab. Tangerang. Banten

Dengan Menerangkan bahwa

Nama : Liana Fitri

NIM : 20190900016

Jabatan : Mahasiswa Magang Universitas Buddhi Dharma

Fakultas/Jurusan : Sains & Teknologi/Teknik Industri

Sudah menyelesaikan kegiatan magang di PT. Titipan Kilat (TIKI) Tangerang cabang Gading Serpong selama 30 hari, sejak tanggal 01 Maret hingga 01 April 2023.

Sejak menjalankan kegiatan magang di PT. Titipan Kilat (TIKI) Tangerang cabang Gading Serpong yang bersangkutan telah melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawab dengan baik. Selain itu, pihak yang bersangkutan juga bisa mempelajari sekaligus mengikuti secara aktif sistem kerja di perusahaan. Kiranya program magang di perusahaan kami bisa memberi mamfaat bagi pihak yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini kami buat, kiranya bisa digunakan dengan semestinya.

Tangerang, 01 April 2023

Ibu Sunny

Pemilik TIKI Cabang Gading Serpong

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi/TA



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang
021 5517853 / 021 5586822 ✉ admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM : 20190900016
 Nama Mahasiswa : LIANA FITRI
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Program Studi : Teknik Industri
 Jenjang : Strata Satu
 Tahun Akademik/Semester : 2022/2023 Genap
 Dosen Pembimbing : Alek, ST., MM., IPM
 Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DI PT. TITIPAN
 KILAT (TIKI), MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER
 SATISFACTION INDEX DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

| Tanggal | Catatan | Paraf |
|------------|--|-------|
| 2023-03-28 | Penentuan latar belakang dan permasalahan | |
| 2023-04-04 | Penentuan tujuan penelitian | |
| 2023-04-11 | Bab 1 selesai, pengecekan bab 2 dan revisi | |
| 2023-04-18 | Bab 2 selesai, review bab 3 dan revisi | |
| 2023-04-25 | Revisi bab 3, perlu tambahan teori khusus | |
| 2023-05-02 | Pengolahan data bab 4 | |
| 2023-05-16 | Pengerjaan hasil perhitungan dan analisa | |
| 2023-05-23 | Revisi analisis pengolahan data | |
| 2023-06-06 | Pengerjaan kesimpulan dan saran | |
| 2023-06-13 | Kesimpulan oke dan bisa lanjut ke sidang | |

Mengetahui
Ketua Program Studi

Dr. Abidin, S.T., M.Si.

Tangerang, 24 July 2023

Pembimbing

Alek, ST., MM., IPM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**DATA PRIBADI :**

Nama : Liana Fitri
 Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 04 Desember 1999
 Alamat : Kav. Salembaran Jaya No. 15 Rt 04 Rw 16,
 Salembaran Jaya, Kosambi, Kab. Tangerang
 Banten
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Kristen Protestan
 Kewarganegaraan : Indonesia
 No. Hp : 083895342628
 Email : lianafitrihutabarat@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL :

Tahun 2005 - 2011 : SDN Salembaran 3, Kab. Tangerang
 Tahun 2011 - 2014 : SMP PGRI 242 Teluknaga, Kab. Tangerang
 Tahun 2014 - 2017 : SMAN 5, Kab. Tangerang
 Tahun 2019 - Sekarang : Universitas Buddhi Dharma, Kota Tangerang

PENGALAMAN KERJA :

Tahun 2017 – 2018 : Admin Penjualan di PT. Berlian Gemilang Mandiri
 Tahun 2018 - Sekarang : Admin di PT. Titipan Kilat (TIKI) Gading Serpong

Tangerang, 28 Agustus 2023

Liana Fitri