

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, yang menjadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan administrasi perpindahan barang dari gudang utama dan store pada Depo Jaya Bangunan adalah pelanggan merasa puas dengan prosedur pelayanan administrasi yang ada di Depo Jaya Bangunan. Salah satu contoh prosedur pelayanan administrasi perpindahan barang yang ada di Depo Jaya Bangunan yang membuat pelanggan itu merasa puas yaitu: Pembuatan form permintaan barang dari store ke gudang. Dengan adanya pembuatan form permintaan barang tersebut akan mempermudah pelanggan dalam mengajukan permintaan barang yang dibutuhkan ke bagian gudang atau logistik dengan surat permintaan barang tersebut.

5.2 Saran

Penulis mengharapkan agar proses perpindahan barang lebih ditingkatkan terutama dalam memperhatikan kinerja para karyawan dengan sebaik mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Demikian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada saat penulis meneliti di Depo Jaya Bangunan bahwasannya pelanggan mengajukan saran untuk perpindahan barang, dimana pelanggan menyarankan agar sistem perpindahan barang yang ada di Depo Jaya Bangunan untuk lebih di perhatikan lagi karena banyak pelanggan yang tidak ingin waktunya disita dengan hanya menunggu antrian pengambilan barang di gudang utama pada Depo Jaya Bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

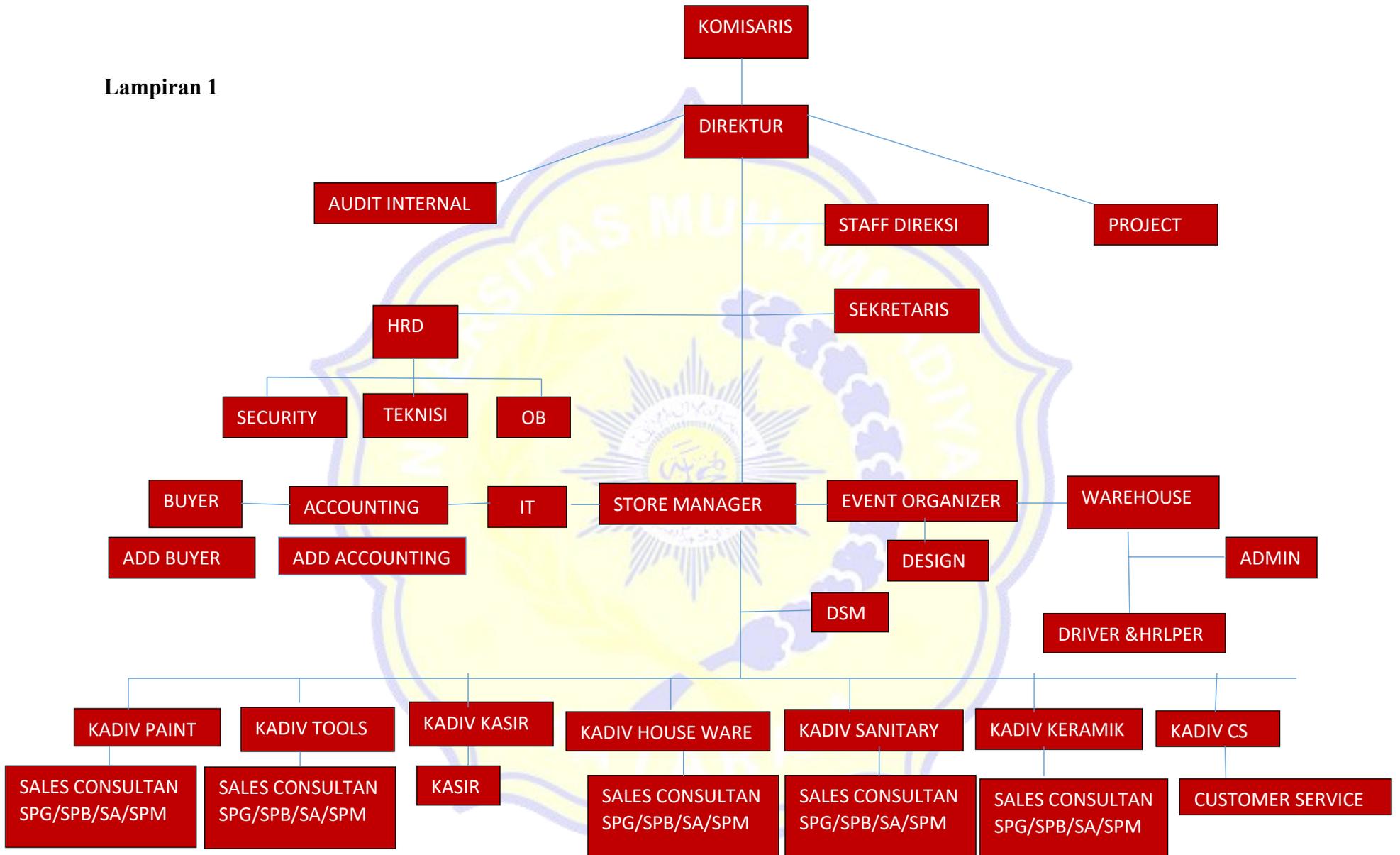
- Abdul.1993. Gramatika Bahasa Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta. ----- 2003. Linguistik Umum. Jakarta : Rineka Cipta.
- Adrian, Payne, (2000), Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing, Andi Yogyakarta.
- Afifuddin. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Afnan, Muhammad. (1993). “Analisa Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Sleman”, Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Azwar, Saifuddin.2004. Metode Penelitian.Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Chaer, Batinggi dan Badu Ahmad, 2016, Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta, CV Andi Offset.
- Ciptono, Fandy, 2000, Strategi Pemasaran. Andi Offset, Yogyakarta.
- Cravens, David W. 1996. Pemasaran Strategis. Jakarta : Erlangga
- Imam Gunawan. 2014. METODE PENELITIAN KUALITATIF: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm. 167
- Gie, The Liang. 2000. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta. Liberty.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, M. A. 2007. Glukosa & Metabolisme Energi. Polton Sports Sience & Perfomance Lab. Diambil kembali dari <http://www.pssplab/journal/06.pdf>
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2016. Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2012. Akuntansi Biaya. Edisi 5. Cetkan sebelas. Yogyakarta : STIE YKPN
- Nasution, M.Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, JakartaUsmara, (2003), Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.

- Ratminto. 2017. Pelayanan Prima: Pedoman Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sarwono, S. W. 2002. Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Siagian Sondang P., 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2007. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, (2012). Memahami Penelitian kualitatif Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Supriyono. 2011. Akuntansi Biaya Pengumpulan Biaya dan Penentuan Harga Pokok, Buku 1 Edisi 2. Yogyakarta: BPFEE.
- Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2000. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andy. Ghazali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19. Edisi 5, Semarang: Badan Penerbit Universitas Dponegoro
- Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Usmara, 2003, Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.
- Wahab, Soleh. 1996. Manajemen Kepariwisata. Diterjemahkan oleh Frans Gromang. Jakarta : Pradnya Paramita, 1989. Judul asli, Tourism management. Turin : Tourism International Press, 1996
- Yamit, Zulian. (2005). Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.

LAMPIRAN



Lampiran 1



Lampiran 2

KUESIONER PERTANYAAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP
PROSEDUR PELAYANAN ADMINITRASI PERPINDAHAN
BARANGDARI GUDANG UTAMA DAN STOREPADA DEPO JAYA
BANGUNAN

Data Responden :
Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Umur :

Kepuasan Pelanggan

No	DAFTAR PERTANYAAN	YA	TIDAK
1	Semua karyawan berpenampilan bersih dan rapi		
2	Peralatan yang dibutuhkan ada semua dengan terata rapi		
3	Harga yang diberikan sesuai dengan manfaat yang diberikan		
4	Produk Depo Jaya Bangunan sangat berkualitas		
5	Pelanggan akan terus berlangganan di Depo Jaya Bangunan		
6	Kesediaanpelanggan merekomendasikan produk kepada orang lain		
7	Karyawan di Depo Jaya Bangunan dapat dipercaya		
8	Berlanggan di Depo Jaya bangunan merupakan pilihan yang tepat		
9.	Pelayanan yang diberikan Depo Jaya Bangunan cepat dan tepat		

Pelayanan Adminitrasi

No	Pernyataan	YA	TIDAK
1	Prosedur pelayanan administrasi di Depo Jaya Bangunan tidak berbelit-belit.		
2	Kepastian biaya pelayanan dan petugas yang melayani sangat jelas.		
3	Kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan dan selesainya pengurusan sangat jelas.		
4	Proses pelayanan administrasi di Depo Jaya Bangunan dilakukan dengan tepat sesuai tujuan.		
5	Pelayanan administrasi yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku		
6	Petugas pelayanan administrasi melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab		
7	Sarana prasarana pelayanan administrasi lengkap dan memudahkan pengurusan administrasi		
8	Akses menuju tempat pelayanan administrasi di Depo Jaya Bangunan sangat mudah.		
9	Petugas pelayanan administrasi melakukan pelayanan dengan disiplin, sopan, dan ramah		
10	dilakukansesuai prosedur secara teratur dan memberikan kenyamanan.		

KUESIONER PERTANYAAN
ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP
PROSEDUR PELAYANAN ADMINITRASI PERPINDAHAN
BARANGDARI GUDANG UTAMA DAN STOREPADA DEPO JAYA
BANGUNAN

Data Responden :
Nama :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Umur :

Admin Gudang Depo Jaya Bangunan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah waktu kerja yang ditentukan oleh Depo Jaya Bangunan sesuai dengan ekpetasi ?	
2.	Apa saja kendala anda selama bekerja sebagai admin gudang di Depo Jaya Bangunan ?	
3.	Coba ceritakan pada kami pengalaman anda yang berhubungan dengan file dan sistem yang ada pada Depo Jaya Bangunan khususnya Admin Gudang	
4.	Apa solusi anda ketika mengalami kendala dalam bekerja sebagai admin gudang ?	
5.	Apakah Depo Jaya Bangunan memberikan apresiasi khusus ketika anda berprestasi dalam kinerjanya ?	

Ampiran 3









