

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.1.1 *Strenght* (Kekuatan) yang dimiliki PT. Dharma Bandar Mandala

(DBM) Cargo, terdiri dari:

- a. Durasi pengiriman cepat dengan standar keamanan barang tinggi
- b. Lokasi kantor yang strategis/mudah dijangkau
- c. Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani
- d. Pegawai dapat dipercaya dan bertanggungjawab
- e. Produk jasa yang diberikan sesuai dengan harga

Berdasarkan hasil penelitian matriks IFAS, nilai skor total faktor *Strenght* (Kekuatan) sebesar 2,00

6.1.2 *Weakness* (Kelemahan) yang dimiliki PT. Dharma Bandar Mandala

(DBM) Cargo, terdiri dari:

- a. Minimnya kegiatan promosi yang dilakukan
- b. Fasilitas kurang memadai
- c. Terbatasnya jenis barang yang dapat dikirimkan
- d. Keterlambatan dalam pengiriman barang
- e. Sering terjadi masalah selisih berat.

Berdasarkan hasil penelitian matriks IFAS, nilai skor total faktor *Weakness* (Kelemahan) sebesar 1,38

6.1.3 *Opportunity* (Peluang) yang ada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM)

Cargo, terdiri dari:

- a. Kemajuan teknologi dan informasi
- b. Pelayanan yang baik menjadi persepsi positif pelanggan terhadap perusahaan
- c. Kebijakan pemerintah tentang pengiriman barang/kargo
- d. Produk yang ditawarkan sedang meningkat dipasaran.

Berdasarkan hasil penelitian matriks EFAS, nilai skor total faktor *Opportunity* (Peluang) sebesar 1,81

6.1.4 Threat (Ancaman) yang ada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo, terdiri dari:

- a. Adanya perusahaan saingan, lokasi perusahaan EMPU yang saling berdekatan
- b. Pemahaman pelanggan yang kurang mengenai prosedur pengiriman barang
- c. Perbedaan timbangan gudang dan EMPU PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo
- d. Masalah yang sering terjadi/berulang antara perusahaan dengan kompetitor, pelanggan maupun ekspedisi pengangkut (maskapai).

Berdasarkan hasil penelitian matriks EFAS, nilai skor total faktor *Threat* (Ancaman) sebesar 2,24

Kondisi PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo berada pada kuadran kedua, ini menunjukkan bahwa meskipun PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo memiliki ancaman namun kekuatan yang dimiliki PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dapat dimanfaatkan untuk mengatasi ancaman yang ada.

Oleh sebab itu strategi yang tepat diterapkan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa adalah strategi diversifikasi yaitu strategi yang diterapkan adalah dengan menggunakan kekuatan internal untuk mengatasi ancaman-ancaman yang ada. Hasil analisis SWOT terhadap hasil strategi diversifikasi adalah sebagai berikut:

1. Membuat beragam jenis pelayanan jasa yang terpersonalisasi.
2. Menjalin hubungan baik dengan kompetitor, pelanggan maupun ekspedisi pengangkut (maskapai).
3. Perluasan *market share*
4. Penguasaan terhadap market share, inovasi bisnis dan personalisasi produk

6.2 Saran

Dengan mengacu pada kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan pertimbangan pada PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo adalah sebagai berikut:

1. Melakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa yang telah penulis analisis dengan menggunakan analisis SWOT yakni;
 - Membuat beragam jenis pelayanan jasa yang terpersonalisasi.
 - Menjalin hubungan baik dengan kompetitor, pelanggan maupun ekspedisi pengangkut (maskapai).
 - Perluasan market share
 - Penguasaan terhadap market share, inovasi bisnis dan personalisasi produk

2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa yang penulis berikan merupakan strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa jangka pendek yang mana akan relevan untuk beberapa tahun kedepan. PT Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo perlu melakukan kajian ulang untuk penentuan strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa yang relevan dengan keadaan bisnis pada beberapa tahun yang akan datang agar PT Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo dapat bertahan dan meningkatkan kekuatan bisnisnya atau posisi kompetitifnya serta meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, S. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi. *Madaniyah*, 7(2), 222-236.
- Donoriyanto, D. S. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode Servqual dan QFD di PT. APAS. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(1).
- Fatimah, F. N. A. D. (2016). *Teknik analisis SWOT*. Anak Hebat Indonesia.
- Hatikanini, A., Ismanto, G., & Yusuf, M. (2016). *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT. Pos Indonesia*
- Islami, D. K. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat.
- Kusumo, P. A., & Sofyan, S. (2016). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance-Performance Analysis) Pada Ahass 01108 Anugrah Jaya Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 93-106.
- Luntungan, W. G., & Tawas, H. N. (2019). Strategi Pemasaran Bambuden Boulevard Manado: Analisis SWOT. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Nisak, Z. (2013). Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif. *Jurnal Ekbis*, 9(2), 468-476.
- Purbianto, A. P. (2009). Strategy Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Facility Management (Studi Kasus Pada Divisi Corporate Real Estate Management PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk-Kantor Wilayah Jawa Timur) (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Rangkuti, Freddy. 2013. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara, Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 58-70.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Yuniarti, D. (2013). Analisis SWOT Sampah Antariksa Indonesia. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 11(1), 13-28.

**KUESIONER PELAYANAN JASA PADA PT. DHARMA BANDAR
MANDALA (DBM) KARGO DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI
KUPANG**

Identitas Responden

Nama :
Usia :
Alamat :
NO. HP :

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan rating penilaian.

Keterangan :

STS (Skor 1) = Sangat Tidak Setuju, TS (Skor 2) = Tidak Setuju, C (Skor 3) = Setuju, S (Skor 4) = Setuju, SS (Skor 5) = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Faktor Kekuatan (Strenght)						
1	Durasi pengiriman yang cepat					
2	Lokasi kantor yang strategis/mudah dijangkau					
3	Kecepatan dan ketepatan pegawai dalam melayani					
4	Pegawai dapat dipercaya dan bertanggungjawab					
5	Produk jasa yang diberikan sesuai dengan harga					
Faktor Kelemahan (Weakness)						
1	Minimnya kegiatan promosi yang dilakukan					
2	Fasilitas kurang memadai					
3	Terbatasnya jenis barang yang dapat dikirimkan					
4	Keterlambatan dalam pengiriman barang					
5	Sering terjadi masalah selisih berat					

KUESIONER PENELITIAN

“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Dharma Bandar
Mandala (DBM) Kargo di Bandara Internasional El Tari Kupang”

Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

No. HP :

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan rating penilaian.

Keterangan :

STS (Skor 1) = Sangat Tidak Setuju, TS (Skor 2) = Tidak Setuju, C (Skor 3) = Cukup, S (Skor 4) = Setuju, SS (Skor 5) = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Faktor Peluang (Opportunity)						
1	Kemajuan teknologi dan informasi					
2	Pelayanan yang baik menjadi presepsi positif pelanggan terhadap perusahaan					
3	Kebijakan pemerintah tentang pengiriman barang/kargo					
4	Produk yang ditawarkan sedang meningkat dipasaran					
Faktor Ancaman (Threat)						
1	Adanya perusahaan saingan					
2	Lokasi perusahaan EMPU yang saling berdekatan					
3	Pemahaman pelanggan yang kurang mengenai prosedur pengiriman barang					

4	Perbedaan timbangan gudang dan EMPU PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Cargo					
5	Masalah yang sering terjadi/berulang antara perusahaan dengan kompetitor, pelanggan maupun ekspedisi pengangkut (maskapai)					

LAMPIRAN 2. HASIL CODING JAWABAN RESPONDEN

Coding Faktor Internal

Faktor Internal											
No.Res	Strenght /Kekuatan (X1)					Weakness/Kelemahan(x2)					Total x
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	4	5	5	4	3	1	2	1	1	31
2	5	5	5	4	5	2	2	3	4	5	40
3	5	3	5	5	5	5	5	2	4	1	40
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	30
5	5	4	5	5	4	1	1	1	1	1	28
6	4	5	4	5	4	1	2	2	2	2	31
7	5	5	5	4	5	2	2	2	2	2	34
8	5	4	4	5	4	3	3	4	3	5	40
9	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	29
10	5	5	5	4	4	1	1	1	1	1	28
11	5	4	5	5	3	1	1	1	1	1	27
12	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	39
13	5	2	3	5	5	1	1	1	1	4	28
14	5	4	4	4	5	1	1	1	1	4	30
15	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	43
17	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	35
18	4	4	4	5	4	1	1	2	2	2	29
18	5	4	5	5	4	1	1	2	2	2	31
19	4	5	3	3	5	1	1	1	1	1	25
20	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	29
21	4	3	3	4	5	2	2	1	1	1	26
22	4	5	4	4	3	2	1	1	2	1	27
23	5	5	5	5	5	1	1	4	4	4	39
24	4	4	5	5	5	1	1	1	1	1	28
25	5	5	5	4	5	1	2	2	4	4	37
26	4	5	4	5	5	2	2	2	4	4	37
27	4	5	4	5	5	2	2	3	4	4	38
28	4	4	4	5	3	4	1	2	1	1	29
29	4	5	4	4	4	2	4	2	2	2	33
30	5	5	5	4	5	2	4	2	2	2	36
31	4	5	5	4	4	2	2	1	1	1	29
32	4	3	5	3	5	2	1	1	2	1	27
33	4	4	4	4	4	1	2	2	2	1	28

34	4	5	5	4	5	1	1	2	1	2	30
35	5	4	4	4	4	1	1	2	1	2	28
36	5	5	4	5	5	1	2	2	2	2	33
37	4	4	5	4	4	2	1	1	2	1	28
38	5	4	3	4	4	2	2	1	1	1	27
Σ	172	166	168	171	170	78	75	81	88	93	1207

Coding Faktor Eksternal

Faktor Eksternal										
No. Res	Opportunity/Peluang (X3)				Threat/Ancaman (X4)					Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	33
2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	33
3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42
4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	42
Σ	18	18	18	18	18	18	6	18	18	150

LAMPIRAN 3. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hasil Uji Validitas Faktor Internal Menggunakan Spss

Correlations												
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL	
X1	Pearson Correlation	1	,000	,339*	,224	,264	,000	,055	,146	,071	,264	,344*
	Sig. (2-tailed)		1,000	,037	,176	,110	1,000	,741	,381	,671	,109	,034
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X2	Pearson Correlation	,000	1	,304	-	,098	-,126	,058	,279	,262	,161	,336*
	Sig. (2-tailed)	1,000		,063	,523	,559	,451	,730	,090	,112	,333	,039
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X3	Pearson Correlation	,339*	,304	1	,120	,138	,083	-,010	,127	,203	-,041	,337*
	Sig. (2-tailed)	,037	,063		,473	,410	,619	,950	,449	,222	,809	,039
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X4	Pearson Correlation	,224	-,107	,120	1	-,137	,108	,055	,308	,195	,216	,322*
	Sig. (2-tailed)	,176	,523	,473		,413	,519	,744	,060	,241	,193	,049
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X5	Pearson Correlation	,264	,098	,138	1	-,128	,108	,043	,237	,308	,329*	
	Sig. (2-tailed)	,110	,559	,410		,413	,445	,517	,798	,152	,060	,044
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X6	Pearson Correlation	,000	-,126	,083	1	-,128	,521**	,456**	,428**	,109	,525**	
	Sig. (2-tailed)	1,000	,451	,619		,519	,445	,001	,004	,007	,515	,001
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X7	Pearson Correlation	,055	,058	-,010	1	,055	,108	,521**	,350*	,465**	,160	,564**
	Sig. (2-tailed)	,741	,730	,950		,744	,517	,001	,031	,003	,338	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X8	Pearson Correlation	,146	,279	,127	1	,308	,043	,456**	,350*	,744**	,690**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,381	,090	,449		,060	,798	,004	,031	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X9	Pearson Correlation	,071	,262	,203	1	,195	,237	,428**	,465**	,744**	,668**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,671	,112	,222		,241	,152	,007	,003	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
X10	Pearson Correlation	,264	,161	-,041	1	,216	,308	,109	,160	,690**	,668**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,109	,333	,809		,193	,060	,515	,338	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
TOTAL	Pearson Correlation	,344*	,336*	,337*	,322*	,329*	,525**	,564**	,833**	,870**	,724**	1

Sig. (2-tailed)	,034	,039	,039	,049	,044	,001	,000	,000	,000	,000
N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Perhitungan Manual Untuk Menguji Validitas Faktor Internal

Responden	X1	Total (Y)	X2	Y2	XY
1	5	31	25	961	155
2	5	40	25	1600	200
3	5	40	25	1600	200
4	4	30	16	900	120
5	5	28	25	784	140
6	4	31	16	961	124
7	5	34	25	1156	170
8	5	40	25	1600	200
9	4	29	16	841	116
10	5	28	25	784	140
11	5	27	25	729	135
12	4	39	16	1521	156
13	5	28	25	784	140
14	5	30	25	900	150
15	5	43	25	1849	215
17	5	35	25	1225	175
18	4	29	16	841	116
18	5	31	25	961	155
19	4	25	16	625	100
20	4	29	16	841	116
21	4	26	16	676	104
22	4	27	16	729	108
23	5	39	25	1521	195
24	4	28	16	784	112
25	5	37	25	1369	185
26	4	37	16	1369	148
27	4	38	16	1444	152
28	4	29	16	841	116
29	4	33	16	1089	132
30	5	36	25	1296	180
31	4	29	16	841	116
32	4	27	16	729	108
33	4	28	16	784	112
34	4	30	16	900	120

35	5	28	25	784	140
36	5	33	25	1089	165
37	4	28	16	784	112
38	5	27	25	729	135
Jumlah	$\sum X_i =$ 171	$\sum Y =$ 1207	$\sum X^2 =$ 779	$\sum Y^2 =$ 39221	$\sum XY =$ 5463

Perhitungan menggunakan persamaan

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r hitung = koefisien korelasi

$\sum X_i$ = jumlah skor item

$\sum Y_i$ = jumlah skor total (seluruh item)

N = jumlah responden

Faktor *Strenght* (kekuatan)

Perhitungan validitas untuk pernyataan 1

$$r_{\text{hitung}} = \frac{38(5463) - (171)(1207)}{\sqrt{\{38 \times 779 - (171)^2\}\{38 \times 39221 - (\sum 1207)^2\}}}$$

$$207594 - 206397$$

$$r_{\text{hitung}} = \frac{1197}{\sqrt{\{29.602 - 29241\}\{1490398 - 1456849\}}}$$

$$r_{\text{hitung}} = \frac{1197}{\sqrt{\{361\}\{33549\}}}$$

$$r_{\text{hitung}} = \frac{1197}{\sqrt{12111189}}$$

$$r_{hitung} = \frac{\quad}{\quad} = \frac{\quad}{3480,11}$$

$r_{hitung} = 0,344$

Keputusan : $r_{hitung} = 0,344 > r_{table} = 0,320$, maka item pertanyaan valid

Cara perhitungan ini sama untuk pernyataan nomor 2 hingga 10.

Hasil Uji Validitas Faktor Eksternal Menggunakan Spss

		Correlations									
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.2	Pearson Correlation	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.3	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.4	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.5	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.6 Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.7 Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**	1,000**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.8 Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**	1,000**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
X1.9 Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1	1,000**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
TOTAL Pearson Correlation	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1,000**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Responden	X3	Total (Y)	X2	Y2	XY
1	4	33	16	1089	132
2	4	33	16	1089	132
3	5	42	25	1764	210
4	5	42	25	1764	210

Jumlah	$\sum X=18$	$\sum Y=150$	$\sum X^2=82$	$\sum Y^2=5706$	$\sum XY=684$
--------	-------------	--------------	---------------	-----------------	---------------

Perhitungan menggunakan persamaan

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r hitung = koefisien korelasi

$\sum X_i$ = jumlah skor item

$\sum Y_i$ = jumlah skor total (seluruh item)

N = jumlah responden

Faktor *Opportunity* (Peluang)

Perhitungan validitas untuk pernyataan 1

$$r_{hitung} = \frac{4(684) - (18)(150)}{\sqrt{\{4 \times 82 - (18)^2\}\{4 \times 5706 - (\sum 150)^2\}}}$$

$$2736 - 2700$$

$$r_{hitung} = \frac{36}{\sqrt{\{328 - 324\}\{22824 - 22500\}}}$$

$$36$$

$$r_{hitung} = \frac{36}{\sqrt{\{4\}\{324\}}}$$

$$36$$

$$r_{hitung} = \frac{36}{\sqrt{1296}}$$

$$r_{hitung} = \frac{36}{36}$$

36

$r_{hitung} = 1$

Keputusan : $r_{hitung} = 1 > r_{table} = 0,320$, maka item pertanyaan valid

Cara perhitungan ini sama untuk pernyataan nomor 2 hingga 9.

UJI RELIABILITAS

HASIL UJI MENGGUNAKAN SPSS

FAKTOR INTERNAL

Cronbach's Alpha	N of Items
,735	10

FAKTOR EKSTERNAL

Cronbach's Alpha	N of Items
1,000	9

LAMPIRAN DOKUMENTASI







UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : ir_unwira.ac.id
Kupang – 225 – Timor – NTT

Nomor : 15/WM.H5.FISIP/NMII/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Kepala PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) Kargo di Bandara
Internasional El Tari Cabang Kupang
di-
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
dengan judul :

**“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT.
DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) KARGO DI BANDARA
INTERNASIONAL
EL TARI KUPANG ”:**

Nama : Eugenia Putri Andrenelly
Nomor Registrasi : 421 18 141
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas
dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **PT. Dharma
Bandar Mandala (DBM) Kargo Di Bandara Internasional El Tari
Cabang Kupang.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik
diucapkan terima kasih.

Kupang, 12 Juli 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan,

Drs. Marianus Kleden, M.Si



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 34/WM.H4.FISIP/IV/2022
Lampiran : -
Perihal : Pengambilan Data Awal

Kepada Yth. :
Pimpinan PT. Dharma Bandar Mandala (DBM Cargo)
Di –
Bandara Internasional Eltari Kupang

Dengan hormat,

Dalam rangka Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira dengan judul:

“STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN JASA PADA PT. DHARMA BANDAR MANDALA (DBM CARGO) BANDARA INTERNASIONAL ELTARI KUPANG.”

Nama : Eugenia Putri Andrenelly
Nomor Registrasi : 421 18 141
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira

Maka bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu mahasiswa yang bersangkutan dalam pengambilan data pada instansi/lembaga yang Bapak /Ibu pimpin.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kupang, 10 Mei 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan

Drs. Marianus Kleden, M.Si



PT. DHARMA BANDAR MANDALA

Cabang Kupang Area Cargo El Tari room no. 4 Kupang, kupang, 85111.

Telp/fax : 0813-3813-4181 Email : cs@dbmcargo.com

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR :

Memperhatikan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Katolik Mandira Kupang Nomor 15/VVM.H5.FISIP/N/VII/2022, tanggal 12 Juli 2022 menerangkan bahwa :

Nama : Eugenia Putri Andrenelly

NIM : 42118141

Program Studi : Administrasi Publik

Telah selesai melakukan penelitian dalam rangka melanjutkan penulisan skripsi dengan judul :

"STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT DHARMA BANDAR MANDALA (DBM) KARGO DI BANDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG"

Lokasi Penelitian : Kantor PT. Dharma Bandar Mandala (DBM) kargo cabang kupang di Bandara Internasional El Tari Kupang

Lama Penelitian : 2 (Dua) Minggu

Dengan demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Kupang, 20 Agustus 2022

Kepala PT. Dharma Bandar Mandala

Cabang Kupang
Dionisius W. W. P. S. O.
Dionisius W. P. S. O.