

**Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat dan Paket  
PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Servqual dan Triz  
(Studi Kasus : Kantor Pos Kelas II Bandung)**

Dini Pancawati<sup>1</sup>, Nugraha<sup>2</sup>, Otong Rukmana<sup>3</sup>

*Program Studi Teknik Industri, Universitas Islam Bandung  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

<sup>1</sup>dinipancawati25@gmail.com, <sup>2</sup>nugraha692004@yahoo.com,  
<sup>3</sup>otongrukmana@gmail.com

**Abstrak.** Komitmen akan kualitas pelayanan yang berorientasi pada pelanggan merupakan prasyarat utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, terutama bisnis jasa. Produk industri jasa mempunyai sifat tidak tahan lama dan akan langsung habis begitu jasa itu diterima pelanggan. Kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa tersebut diberikan. Pelanggan jasa dalam hal ini terlibat langsung dalam proses produksi jasa itu sendiri. Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan saat ini serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Salah satu pendekatan pengukur kualitas pelayanan adalah metode ServQual yang dikembangkan oleh Parasumara, Zeithaml, dan Berry. Metode ini mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, kelima dimensi kualitas jasa model *ServQual* dan usulan perbaikan yang digunakan adalah metode TRIZ (*Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch*). Hasil analisis metode ServQual yang telah dilakukan terdapat delapan variabel yang bernilai negatif yaitu kebersihan area parkir, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan alat tulis, lem dan pembungkus, informasi pada resi atau bukti pengiriman jelas dan lengkap, tata letak ruang kantor pos, keakuratan alat timbang, keamanan saat berada di kantor pos, dan kejelasan papan informasi. Kedelapan masalah tersebut dirancang perbaikannya menggunakan metode TRIZ untuk memberikan usulan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan PT. Pos Indonesia.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, ServQual, TRIZ*

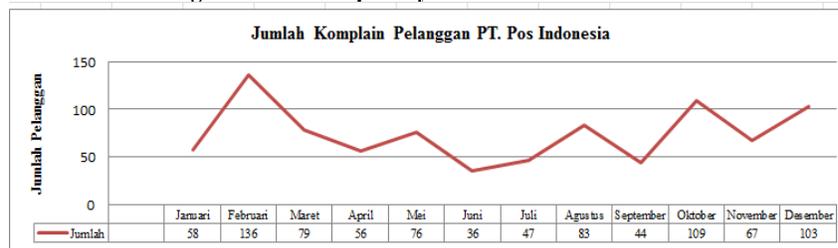
## A. Pendahuluan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan paket, memuaskan pelanggannya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan pelanggan merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas.

PT Pos Indonesia merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman surat dan paket dengan cangkupan usaha dibidang bisnis komunikasi, logistik, dan layanan keuangan dengan basis keunggulannya dalam hal kendala *networking* yang menjangkau hampir seluruh pelosok Indonesia. Untuk menjalankannya diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas.

Keluhan-keluhan ini terjadi karena berbagai alasan mulai dari ada pengiriman paket yang terlambat, pengiriman paket rusak, pengiriman hilang ditengah perjalanan, sampai keluhan ketidakpuasan terhadap pelayanan Kantor Pos. Keluhan-keluhan yang datang dari masyarakat bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi internal organisasi. Berikut data jenis pengaduan terhadap pelayanan jasa surat dan paket pada gambar 1.

**Gambar 1 Pengaduan Terhadap Pelayanan Jasa Surat dan Paket Tahun 2012**



(Sumber: Laporan Kinerja PT. Pos Indonesia Tahun 2012)

Secara keseluruhan ada 894 pengaduan yang datang dari pelanggan dengan berbagai masalahnya. Jumlah tersebut tentunya bukan angka yang kecil bagi BUMN sekelas kantor Pos. Tentunya menjadi pertanyaan banyak mengapa bisa sampai ada keluhan sebanyak itu. Pasti ada masalah serius yang sedang terjadi dalam internal instansi PT. Pos Indonesia sendiri. Masalah tersebut sesungguhnya bukan hanya masalah bagi internal PT. Pos Indonesia saja tetapi menjadi masalah bagi pelanggan juga. Hal tersebut dikarenakan Kantor Pos Bandung selalu bersentuhan dengan pelayanan publik.

Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana komitmen PT Pos Indonesia dalam menciptakan sistem manajemen kualitas berfokus pada pelanggan. Selain itu, untuk menjangkau pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan telah ada, perusahaan harus memahami apa yang menjadi prioritas untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu juga diketahui prioritas dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditetapkan tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi pelayanan jasa surat dan paket PT Pos Indonesia.
2. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa surat dan paket PT Pos Indonesia menggunakan metode ServQual.
3. Menentukan prioritas perbaikan utama terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan PT Pos Indonesia.
4. Merancang perbaikan pelayanan jasa surat dan paket PT Pos Indonesia menggunakan metode TRIZ.

## **B. Metodologi**

### **1. Sampel**

Dalam penyebaran kuisioner ini, sebelumnya telah dilakukan perhitungan untuk ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus Slovin (Umar Husein,1989) bahwa rata-rata jumlah pelanggan 850 pelanggan per bulan, maka pelanggan Kantor Pos pertahun diperkirakan sejumlah 10.200 pelanggan, lalu dihitung menggunakan rumus Slovin dengan persen ketelitian sebesar 5%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas bahwa kuesioner yang dapat disebar sebanyak 385 buah kuesioner.

### **2. Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian merupakan hasil studi pendahuluan serta studi pustaka untuk membantu mengidentifikasi variabel yang terkait dengan penelitian kualitas jasa.

Berikut ini dapat dilihat dalam Tabel 1 uraian definisi operasional variabel penelitian yang dipergunakan dalam penelitian kualitas jasa.

**Tabel 1 Identifikasi Variabel Mutu Pelayanan Berdasarkan Dimensi model *ServQual***

<u>Dimensi</u>	<u>Var</u>	<u>Atribut</u>
<u>Tangible</u>	V1	<u>Fasilitas Parkir Kendaraan</u>
	V2	<u>Kebersihan Area Parkir</u>
	V4	<u>Kenyamanan Ruang Tunggu</u>
	V5	<u>Ketersediaan Bangku pada Ruang Tunggu</u>
	V6	<u>Ketersediaan Alat Tulis, Lem dan Pembungkus</u>
	V7	<u>Kenyamanan Tempat Packing</u>
	V9	<u>Kerapian Petugas Teller dalam Berpenampilan</u>
	V15	<u>Informasi pada Resi atau Tanda Bukti Pengiriman Jelas dan Lengkap</u>
	V16	<u>Tata Letak Ruang Kantor Pos</u>
	V17	<u>Kebersihan dan Kenyamanan Kantor Pos</u>
	V20	<u>Kerapian Karyawan dan Staf lain dalam Berpenampilan</u>
	V23	<u>Ketersediaan Buku Petunjuk atau Leaflet tentang Informasi PT Pos Indonesia</u>
	<u>Emphaty</u>	V11
<u>Responsiveness</u>	V14	<u>Petugas Locket Memberikan Pelayanan dengan Sigap dan Cekatan</u>
<u>Reliability</u>	V8	<u>Keakuratan Alat timbang</u>
	V12	<u>Keakuratan Catatan Mengenai Barang Kiriman</u>
<u>Assurance</u>	V3	<u>Keamanan Area Parkir</u>
	V10	<u>Kesopanan dan Keramahan Petugas Locket</u>
	V13	<u>Jaminan Keamanan Atas Barang Kiriman</u>
	V18	<u>Keamanan Saat Berada di Kantor Pos</u>
	V19	<u>Keramahan Petugas Keamanan</u>
	V21	<u>Kesopanan dan Keramahan Karyawan dan Staf Kantor Pos yang Lain</u>
	V22	<u>Kesesuaian Jadwal Pelayanan</u>
	V24	<u>Kejelasan Papan Informasi</u>

### 3. *ServQual*

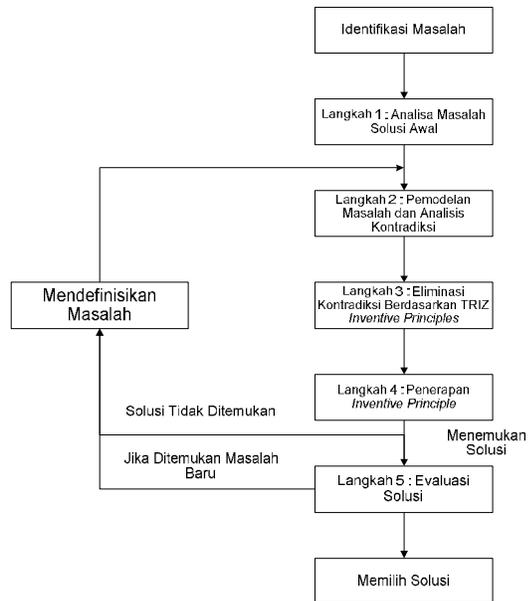
*ServQual* adalah alat yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta kesenjangan yang ada dalam model kualitas jasa. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan (*gap*) yang ada dimodel kualitas jasa. Mengukur kualitas jasa juga berarti membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditentukan terlebih dahulu. Adapun bentuk formulasi pengukuran kualitas jasa sebagai berikut (Tjiptono, 2008):

$$Services\ Quality = Perception - Expectation.....(1)$$

Pengukuran dilakukan dengan skala Likert maupun Semantik diferensial, dimana responden memilih derajat kesesuaian/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

### 4. TRIZ

TRIZ merupakan singkatan dari Bahasa Rusia *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* yang dikembangkan oleh G.S Altshuller dan - rekannya dari Uni Soviet. TRIZ sebuah filosofi teknologi, metode ilmu dan teknologi, cara berpikir yang sistematis untuk ide pengembangan yang kreatif, sistem yang mencakup teknologi pengetahuan, *software* untuk basis data, dan lain-lain. Singkatnya menyediakan prinsip-prinsip yang hebat dan alat yang konkrit untuk pemikiran kreatif dalam rangkaian teknologi (Nakagawa, 2004 dalam Susilowati, 2006). Langkah aplikasi TRIZ dalam bidang jasa untuk mencapai inovasi sistematis melalui pemecahan masalah yang inovatif, modifikasi TRIZ dalam desain jasa dapat dilihat pada Gambar 2. (Zhang et. al., 2003).



Gambar 2 Modifikasi TRIZ dalam desain jasa

### C. Hasil Dan Pembahasan

#### 1. Hasil ServQual

Nilai *Service Quality* yang diperoleh disini merupakan selisih dari nilai persepsi pelanggan. Kriteria layanan yang memiliki nilai positif menunjukkan bahwa penyedia jasa telah mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Namun apabila selisih nilai bernilai negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan atau diterima pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Hasil pengolahan nilai *Servqual* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Rekapitulasi Nilai ServQual

Akses Parkir			
	SKi	BRi	SQi
1. Fasilitas Parkir Kendaraan	0.54	0.17	0.09
2. Kebersihan Area Parkir	-0.68		-0.11
3. Keamanan Area Parkir	0.46		0.08
Antrian			
	SKi	BRi	SQi
4. Kenyamanan Ruang Tunggu	-0.84	0.16	-0.14
5. Ketersediaan Bangku pada Ruang Tunggu	0.12		0.02
Pengemasan			
	SKi	BRi	SQi
6. Ketersediaan Alat Tulis, Lem dan Pembungkus	-0.66	0.17	-0.11
7. Kenyamanan Tempat <i>Packing</i>	0.2		0.03
8. Keakuratan Alat timbang	-0.57		-0.10
Teller atau Petugas Loker Pengiriman			
	SKi	BRi	SQi
9. Kerapian Petugas Teller dalam Berpenampilan	0.21	0.16	0.03
10. Kesopanan dan Keramahan Petugas Loker	0.22		0.04
11. Penjelasan yang diberikan Petugas Loker Pengiriman	0.15		0.02
12. Keakuratan Catatan Mengenai Barang Kiriman	0.27		0.04
13. Jaminan Keamanan Atas Barang Kiriman	0.3		0.05
14. Petugas Loker Memberikan Pelayanan dengan Sigap dan Cekatan	0.23		0.04

15. Informasi pada Resi atau Tanda Bukti Pengiriman Jelas dan Lengkap	-0.72		-0.12
---	-------	--	-------

Lanjutan Tabel 2 Rekapitulasi Nilai ServQual

Lingkungan Kantor Pos	SKi	BRi	SQi
16. Tata Letak Ruang Kantor Pos	-0.02	0.17	-0.003
17. Kebersihan dan Kenyamanan Kantor Pos	0.2		0.03
18. Keamanan Saat Berada di Kantor Pos	-0.76		-0.13
19. Keramahan Petugas Keamanan	0.21		0.04
Fasilitas Kantor Pos	SKi	BRi	SQi
20. Kerapian Karyawan dan Staf lain dalam Berpenampilan	0.16	0.17	0.03
21. Kesopanan dan Keramahan Karyawan dan Staf Kantor Pos yang Lain	0.91		0.15
22. Kesesuaian Jadwal Pelayanan	0.82		0.14
23. Ketersediaan Buku Petunjuk atau <i>Leaflet</i> tentang Informasi PT Pos Indonesia	0.82		0.14
24. Kejelasan Papan Informasi	-0.77		-0.13
Nilai Total ServQual			0.14
Rata-rata Nilai ServQual			0.01

## Perancangan Usulan Untuk Perbaikan Kualitas Menggunakan TRIZ

### Langkah 1 : Analisis Masalah Awal

Dari nilai *ServQual* yang diperoleh, ada 8 kriteria layanan yang memiliki nilai minus (-) pada nilai *ServQual* (SQi). Hal ini berarti bahwa kedelapan kriteria layanan tersebut merupakan prioritas utama pihak PT. Pos Indonesia untuk ditingkatkan kualitasnya. Kriteria yang memerlukan perbaikan kualitas jasa sesuai urutan prioritasnya dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan nilai *ServQual* dari kedelapan tersebut disusun solusi awal untuk pemecahan masalahnya. Solusinya dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 3 Prioritas Perbaikan

Prioritas	Kriteria Layanan	Nilai Servqual
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	-0.14
2	Kejelasan Papan Informasi	-0.13
3	Keamanan Saat Berada di Kantor Pos	-0.13
4	Informasi pada Resi atau Tanda Bukti Pengiriman Jelas dan Lengkap	-0.12
5	Kebersihan Area Parkir	-0.11
6	Ketersediaan Alat Tulis, Lem dan Pembungkus	-0.11
7	Keakuratan Alat timbang	-0.10
8	Tata Letak Ruang Kantor Pos	-0.003

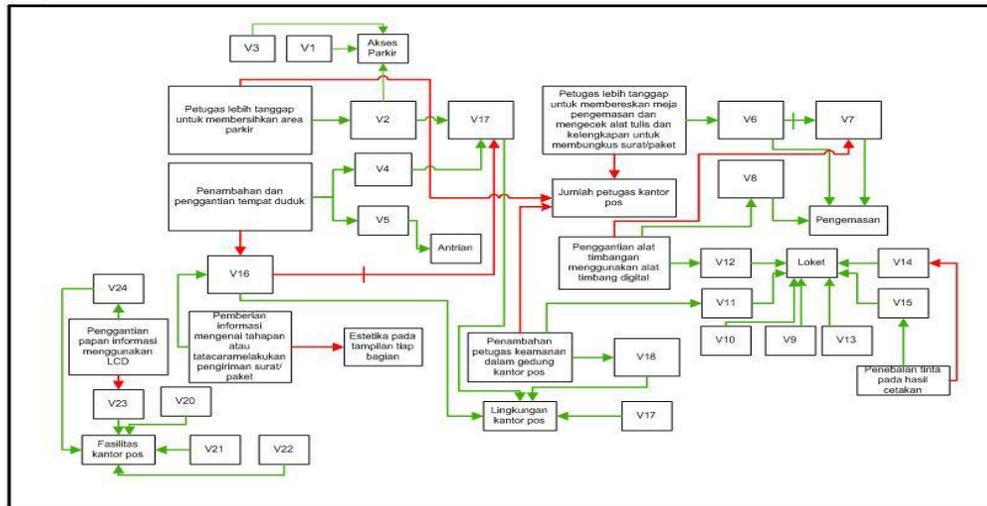
Tabel 3 Kriteria Solusi Awal Perbaikan Pelayanan Kantor Pos

Prioritas	Kriteria Layanan	Solusi Awal Peningkatan Kualitas Layanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	Penambahan dan penggantian tempat duduk pada ruang tunggu
2	Kejelasan Papan Informasi	Penggantian papan informasi menggunakan LCD
3	Keamanan Saat Berada di Kantor Pos	Penambahan petugas keamanan dalam gedung Kantor Pos
4	Informasi pada Resi atau Tanda Bukti Pengiriman Jelas dan Lengkap	Penebalan tinta pada hasil cetakan
5	Kebersihan Area Parkir	Petugas lebih tanggap untuk membersihkan area parkir
6	Ketersediaan Alat Tulis, Lem dan Pembungkus	Petugas lebih tanggap untuk membereskan meja pengemasan dan mengecek alat tulis dan kelengkapan untuk membungkus surat atau paket
7	Keakuratan Alat timbang	Penggantian alat timbangan menggunakan alat timbang digital
8	Tata Letak Ruang Kantor Pos	Pemberian informasi mengenai tahapan atau tatacara melakukan pengiriman surat atau paket

### Langkah 2 : Pemodelan Masalah dan Analisa Kontradiksi

Tahapan selanjutnya setelah mengetahui prioritas perbaikan layanan saat ini adalah menentukan *Inventive Principles*, terdapat beberapa tahapan yaitu membuat

*Situation Model*, menentukan arahan dasar (*Direction for Innovation*), menentukan *Inventive Principles* dengan menggunakan *Directed Brainstorming model* berdasarkan fungsi untuk permasalahan ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Situation Model

Setelah menganalisis permasalahan dan solusi awal serta kontradiksi yang terjadi pada prioritas perbaikan layanan, kemudian akan di terjemahkan kedalam parameter teknik. Parameter teknik ini terbagi atas dua bagian, yaitu *improving feature* dan *worsening feature*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4 dan 5.

Tabel 4 *improving feature*

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Penambahan dan penggantian tempat duduk pada ruang tunggu	Weight of stationary object (#2)
2	Penggantian papan informasi menggunakan LCD	Force (#10)
3	Penambahan petugas keamanan dalam gedung Kantor Pos	Weight of moving object (#1)
4	Penebalan tinta pada hasil cetakan	Quantity of substance/the matter (#26)
5	Petugas lebih tanggap untuk membersihkan area parkir	Speed (#9)
6	Petugas lebih tanggap untuk membesarkan meja pengemasan dan mengecek alat tulis dan kelengkapan untuk membungkus surat atau paket	Device complexity (#36)
7	Penggantian alat timbangan menggunakan alat timbang digital	Weight of stationary object (#2)
8	Pemberian informasi mengenai tahapan atau tatacara melakukan pengiriman surat atau paket	Area of Moving Object (#5)

Tabel 5 *worsening feature*

No	Kriteria Layanan	Parameter Teknik
1	Kapasitas Ruang Tunggu	Volume of stationary object (#8)
2	Ketersediaan buku petunjuk atau leaflet tentang informasi PT. Pos Indonesia	Quantity of substance/the matter (#26)
3	Jumlah petugas Kantor Pos	Volume of moving object (#7)
4	Kecepatan dan ketepatan waktu layanan	Speed (#9)
5	Jumlah petugas Kantor Pos	Volume of moving object (#7)
6	Jumlah petugas Kantor Pos	Volume of moving object (#7)
7	Kenyamanan tempat pengemasan	Convenience Of Operation (#32)
8	Estetika pada Tampilan Tiap Bagian	Shape (#12)

### Tahap 3 : Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ *Inventive Principles*

Tujuan dari analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen yang bertentangan pada sistem, atau dua persyaratan yang berlawanan pada elemen yang sama. Kemudian untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dari permasalahan yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *inventive principles*. *Inventive principles* untuk setiap kontradiksi dapat dilihat pada Tabel 6

**Tabel 6 *Inventive principles* Untuk Tiap Kontradiksi**

No	<i>Improving Feature VS Worsening Feature</i>	<i>Inventive Principles</i>	<i>Inventive Principles Terpilih</i>
1	<i>Weight of stationary object (#2) vs Volume of stationary object (#8)</i>	5, 35, 14, 2	35
2	<i>Force (#10) vs Quantity of substance/the matter (#26)</i>	28, 27, 18, 40	28
3	<i>Weight of moving object (#1) vs Volume of moving object (#7)</i>	29, 2, 40, 28	29
4	<i>Quantity of substance/the matter (#26) vs Speed (#9)</i>	35, 29, 34, 4	28
5	<i>Speed (#9) vs Volume of moving object (#7)</i>	7, 29, 34	29
6	<i>Device complexity (#36) vs Volume of moving object (#7)</i>	34, 26, 6	6
7	<i>Weight of stationary object(#2) vs Convenience Of Operation (#32)</i>	27, 28, 1, 36	28
8	<i>Area of Moving Object (#5) vs Shape (#12)</i>	5, 34, 29, 4	5

### Tahap 4 : Penerapan *Inventive Principles*

Analisis yang berdasarkan *Inventive Principles* selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi pada Kantor Pos kelas II Bandung. Terdapat lima perbaikan menurut TRIZ *inventive principles* berikut penjelasannya:

Penerapan *inventive principles* nomer 35 “*Physical or chemical properties*”, mengubah keadaan fisik objek. Artinya PT. Pos Indonesia harus mengganti tempat duduk dengan desain dan ukuran yang tidak terlalu besar dan tidak menggunakan sandaran agar ruangan masih terlihat luas dan tidak terlalu menghabiskan tempat. Sehingga kenyamanan ruang tunggu tetap terjaga walaupun adanya penggantian dan penambahan tempat duduk.

Penerapan *inventive principles* nomer 28 “*Mechanics substitution*”, perubahan dari statis menjadi bidang bergerak (Teknologi) misal rekaman CD konser merupakan pengganti yang nyaman untuk menghadirkan kehadiran fisik. Sebaiknya pihak penyedia jasa yaitu PT. Pos Indonesia mengganti papan informasi menggunakan LCD yang berisikan informasi dan iklan pelayanan yang ada pada PT.Pos.

Penerapan *inventive principles* nomer 29 “*Pneumatics and hydraulics (Intangibility)*”, Gunakan bagian berwujud dari suatu obyek atau sistem bukan bagian nyata. Penambahan pekerja dibidang keamanan tidak perlu diadakan ketika pelanggan merasa kurang aman saat berada di kantor pos atau merasa tidak aman menggunakan jasa pelayanan surat/paket di kantor pos, karena PT.Pos Indonesia dapat menggunakan alternatif lain yaitu meletakkan sertifikat keamanan dan jaminan keamanan surat dan paket dari lembaga terpercaya. Sehingga pelanggan merasa aman menggunakan jasa pelayanan surat dan paket pada PT.Pos Indonesia.

Penerapan *inventive principles* nomer 6 “*universality*”, membuat sebagian atau objek atau sistem melakukan beberapa fungsi; menghilangkan kebutuhan untuk bagian lain. Kantor Pos Kelas II Bandung harus mengoptimalkan kinerja petugas yang ada dalam kantor pos pada setiap bagian untuk mengontrol dan membersihkan meja pengemasan agar terlihat rapih dan nyaman.

Penerapan *inventive principles* nomer 5 “*Merging*”, bawa lebih dekat bersama-sama (atau menggabungkan) benda atau sistem yang sama atau serupa; merakit bagian-bagian yang sama atau mirip dengan melakukan operasi paralel. Penempatan bagian pada Kantor Pos kelas II Bandung harus diatur ulang dalam penempatannya dengan cara mengurutkan bagian sesuai dengan alur proses dari mulai kedatangan pelanggan sampai penyerahan surat dan paket pada loket pengiriman. Hal ini dilakukan agar tata letak kantor pos lebih baik dan tidak mengurangi estetika pada setiap bagian.

#### D. Kesimpulan

Dari hasil penilaian pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia kepada pelanggan selama ini ternyata layanan yang mereka rasakan masih belum sesuai dengan yang mereka harapkan terhadap layanan tersebut. Hal ini berdasarkan ketidaksesuaian antara harapan dengan persepsi pelanggan yang bernilai negatif. Ada 8 kriteria layanan yang memiliki nilai *servqual* dibawah dari nilai rata-rata nilai *servqual*, sehingga kriteria tersebut membutuhkan adanya suatu perbaikan kualitas pelayanannya. Dari hasil analisis *TRIZ* diperoleh 8 usulan perbaikan atau peningkatan kualitas untuk masalah tersebut antara lain : Mengganti tempat duduk dengan desain dan ukuran yang tidak terlalu besar dan tidak menggunakan sandaran. Mengganti papan informasi menggunakan LCD yang berisikan informasi dan iklan pelayanan. Meletakkan sertifikat keamanan dan jaminan keamanan surat dan paket dari lembaga terpercaya. Mengoptimalkan kinerja petugas yang ada dalam kantor pos pada setiap bagian untuk mengontrol dan membersihkan meja pengemasan agar terlihat rapih dan nyaman. Mengurutkan bagian sesuai dengan alur proses dari mulai kedatangan pelanggan sampai penyerahan surat dan paket pada loket pengiriman.

#### Daftar Pustaka

- Gerson, R.F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Penerbit, PPM, 2002.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2003.
- Nasution, M.N, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta Ghalia Indonesia, 2001.
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit, PT Rineka Cipta, 2001.
- Tiafani Rafiska, Arie Desrianty dan Caecilia SW, *Rancangan Perbaikan Alat Bantu Jalan Anak (Baby Walker) Menggunakan Metode Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ)*, Jurnal *online* Institute Teknologi Nasional, 2013.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius, *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta, 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit, Andi Offset, Yogyakarta, 2000.
- Zeithml, Valerie A., A. Pasuraman and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, A Devision of Macmillan Inc, New York.
- Zhang, J., Tan, K., and Chai, K, *40 Inventive Principles with Application in Service Operations Management, The TRIZ Journal*, 2003.