

LAPORAN SKRIPSI

**Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*
dan Kano
(Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)**



Disusun oleh:
IQBAL JALU PRASETYO
17170143E

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

**Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekpedisi Dengan
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*
dan Kano
(Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)**

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Teknik



IQBAL JALU PRASETYO
17170143E

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN SKRIPSI

**Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekpedisi Dengan
Menggunakan Metode Importance Performance Analysis
dan Kano
(Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)**

Disusun oleh:
IQBAL JALU PRASETYO
17170143E

Telah disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 2 Agustus 2024

Pembimbing I



Anifa Indrasari, ST., M.Sc
NIS: 01200501012099

Pembimbing II



Bagus Ismail AW, ST., MT
NIS: 01200807161128

Mengetahui,
Kaprosdi S1 Teknik Industri



ERNI SUPARTI, ST., MT
NIS: 01201109162145

HALAMAN PENGESAHAN

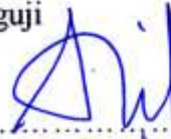
SKRIPSI

Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Kano (Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)

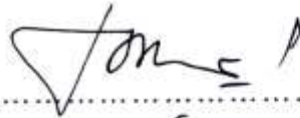
Disusun Oleh:
IQBAL JALU PRASETYO
17170143E

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, diujikan dan disahkan
pada tanggal 2 Agustus 2024
Susunan Tim Penguji

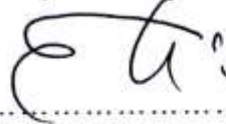
Pembimbing:
Anita Indrasari, ST., M.Sc



Bagus Ismail AW, ST., MT



Penguji:
Erni Suparti, ST., MT



Muhammad Ave Sina, ST., M.sc



Dekan Fakultas Teknik

Dr. Drs. Suseno, M. Si
NIS: 01199408011044

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1
Teknik Industri



Erni Suparti, ST., MT
NIS: 01201109162145

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul **Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan Kano** adalah benar merupakan hasil karya saya dengan arahan dari pembimbing tanpa ada upaya penjiplakan atau pemalsuan dan manipulasi data dari karya orang lain. Sepanjang pengetahuan saya sebagai penulis juga tidak terdapat karya yang telah diterbitkan sebelumnya di institusi lain dengan judul yang sama persis. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 2 Agustus 2024



Iqbal Jalu Prasetyo

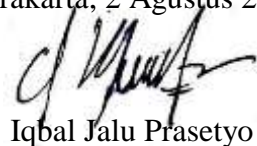
KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya. Tak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Kano (Studi kasus Sicepat Ekspres Solo Raya). Penyelesaian laporan tugas akhir ini tentu tak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah yang telah diberikan kepada saya
2. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Bapak Dr. Drs Suseno, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Setia Budi
4. Ibu Anita Indrasari. S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Bapak Bagus Ismail AW, ST., MT selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
6. Ibu Erni Suparti. ST., MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan masukan pada laporan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Ave Sina, ST., M.sc sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan pada laporan skripsi ini.
8. Semua teman-teman dan sahabat yang selalu membantu dan mendukung selama dalam menyelesaikan laporan tugas akhir

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat dapat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 2 Agustus 2024



Iqbal Jalu Prasetyo

INTISARI

Perbaikan Kualitas Pelayanan Ekspedisi Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan Kano (Studi Kasus Sicepat Ekspres Solo Raya)

Oleh
Iqbal Jalu Prasetyo
17170143E

Perkembangan *e-commerce* menjadikan ekspedisi mengambil peran utama sebagai penyedia jasa pengiriman. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman yaitu Sicepat Ekspres. Sicepat Ekspres menyediakan pelayanan dalam segi pengantaran dan pengiriman barang. Tetapi dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Sicepat Ekspres masih sering menerima komplain, seperti keterlambatan pengiriman yang disebabkan barang menumpuk atau *overload*. Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Sicepat Ekspres menggunakan integrasi IPA-KANO dan usulan perbaikan terhadap atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penggunaan metode IPA untuk memetakan kualitas pelayanan dengan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas pelayanan yang harus diperbaiki dan dipertahankan yang dikelompokkan menjadi empat kuadran. Sedangkan Kano model digunakan untuk perbaikan sesuai dengan atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dikelompokkan menjadi enam kategori. Hasil integrasi IPA-Kano diklasifikasikan kedalam 12 kategori dengan tingkat strategi prioritas yang berbeda. Dari hasil pengolahan data kuesioner yang dibagikan secara langsung dan online (*goggle form*) kepada 100 responden dengan 21 atribut penilaian, diperoleh enam atribut pelayanan yang harus diperbaiki yang dibagi menjadi tiga kriteria yaitu perbaikan sumber daya meliputi: penambahan armada, gerai dan kurir, perbaikan pelayanan oleh karyawan, perbaikan fasilitas meliputi: penambahan dan penataan kursi antrian, serta perbaikan dan perawatan pada AC untuk memberikan kenyamanan terhadap pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, IPA, Kano

ABSTRACT

Improving the Quality of Expedition Services Using the Importance Performance Analysis and Kano Methods (A Case Study Sicepat Ekspres Solo Raya)

Oleh
Iqbal Jalu Prasetyo
17170143E

The development of the e-commerce business has made expeditions take a major role as delivery service providers. One of the companies operating in the delivery service sector is Sicepat Express. Sicepat Express provides services in terms of delivery and delivery of goods. However, with the services provided to customers, Sicepat Express still often receives complaints, such as delays in delivery due to goods piling up or being overloaded. The aim of this research is to measure the level of customer satisfaction with service quality at Sicepat Express using the IPA-KANO integration and propose improvements to attributes that influence customer satisfaction. Using the IPA method to map service quality using a Cartesian diagram to determine service priorities that must be improved and maintained which are grouped into four quadrants. Meanwhile, the Kano model is used for improvements according to the attributes that most influence service quality which are grouped into six categories. The results of the IPA-Kano integration are classified into 12 categories with different levels of priority strategies. From the results of questionnaire data processing which was distributed directly and online (google form) to 100 respondents with 21 assessment attributes, it was obtained that six service attributes had to be improved which were divided into three criteria including improving resources (adding fleets, outlets and couriers), improving service by employees, improving facilities (adding and arranging queue chairs, as well as repairing and maintaining AC to provide comfort to customers.

Keywords: *Service Quality, IPA , Kano*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Novelty.....	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Jasa	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Kualitas	7
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.4. Metode <i>Service Quality</i>	8
2.4.1 Pengukuran <i>Service Quality</i>	9
2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	10
2.6 Penentuan Sampel	11
2.6.1 Uji Validitas	12
2.6.2 Uji Reliabilitas	13
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	13
2.8 Model Kano.....	16

2.8.1 Integrasi IPA dan Kano.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Subjek Penelitian.....	21
3.3 Jadwal Penelitian.....	22
3.4 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Pengumpulan Data	29
4.2 Pengolahan Data.....	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	31
4.2.3 Pengolahan <i>Service Quality</i> (SQ)	31
4.2.4 Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	34
4.2.5 Pengolahan <i>Importance Performance Analysis</i>	36
4.2.6 Pengolahan Model Kano	41
4.2.7 Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Kano.....	45
4.3 Pembahasan Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan Kano	47
4.4 Usulan Perbaikan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Novelty</i> Penelitian.....	4
Tabel 2. Kriteria Perbandingan Kinerja dan Harapan	10
Tabel 3. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	11
Tabel 4. Kriteria Tingkat Kepuasan	11
Tabel 5. Kategori Kano	17
Tabel 6. Klasifikasi IPA-Kano Model.....	18
Tabel 7. Jadwal Penelitian	22
Tabel 8. Penentuan Atribut <i>Service Quality</i>	24
Tabel 9. Hasil Uji Validitas	30
Tabel 10. Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 11. Gap Antara Persepsi dan Ekspektasi	32
Tabel 12. Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi <i>Service Quality</i>	34
Tabel 13. Nilai Rata-Rata Perhitungan CSI.....	35
Tabel 14. Data Rekap Tingkat Kesesuaian	36
Tabel 15. Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan.....	38
Tabel 16. Hasil Kuadran Kartesius IPA	39
Tabel 17. Hasil Kategori Kano Pada Atribut Pelayanan	42
Tabel 18. Hasil Klasifikasi IPA-Kano Model	45
Tabel 19. Prioritas Perbaikan.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kuadran IPA (<i>Diagram Kartesius</i>).....	15
Gambar 2. <i>Flowchart</i> penelitian.....	23
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	30
Gambar 4 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	57
Lampiran 2: Kuesioner Kano	60
Lampiran 3 : Rekap kuesioner IPA (Kinerja) Responden	63
Lampiran 4: Rekap kuesioner IPA (Harapan) Responden	65
Lampiran 5: Rekap Kuesioner Kano	67
Lampiran 6: Surat Keterangan Plagiasi	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mendorong kearah yang jauh lebih global, salah satunya dibidang teknologi informasi dan telekomunikasi. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi secara tidak langsung membuat segala aspek kehidupan menjadi sangat mudah, praktis, efektif dan efisien Putra (2013). Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yakni *e-commerce* yang dapat menghubungkan antara penjual dan pembeli dari berbagai wilayah. Beberapa *e-commerce* yang berkembang di Indonesia diantaranya Shopee, Tokopedia dan Lazada. Keuntungan yang diperoleh konsumen sebagai pengguna *e-commerce* antara lain, waktu berbelanja dapat disesuaikan yang tersedia selama 24 jam, tidak perlu antri, dapat dilakukan dirumah tanpa harus pergi dan mengeluarkan biaya untuk transportasi, semua kebutuhan dapat terpenuhi, serta tersedia barang dari seluruh dunia dengan harga yang beragam dan banyak variasi pilihan, menurut Kurtz dimuat dalam Hernikawati (2021).

Pada tahun 2020 orang-orang di seluruh dunia menghadapi pandemi Covid-19, yang membuat tren belanja *online* menjadi meningkat. Menurut lembaga riset pasar eMarketer, penjualan *e-commerce* Indonesia diproyeksi menjadi yang tertinggi se-Asia Tenggara, sebesar US\$ 20,21 miliar dari US\$ 45,07 miliar penjualan di Asia Tenggara meningkat sebesar 15% dari tahun lalu Rahayu et al., (2022). Berkembangnya bisnis *e-commerce* menjadikan bisnis pengiriman barang juga meningkat. Keberadaan penyedia jasa pengiriman barang mempunyai peran yang strategis dalam meningkatkan kinerja arus pergerakan barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Peran utama dari penyedia jasa pengiriman barang yaitu sebagai perantara layanan transportasi barang dari tempat asal pengiriman ke tempat tujuan sehingga barang tersebut mempunyai nilai guna yang lebih. Peran sebagai perantara layanan transportasi barang ini mencakup penyediaan akses transportasi barang baik dalam jarak dekat (dalam kota) maupun jarak jauh (luar kota).

Sicepat Ekspres merupakan perusahaan ekspedisi yang berdiri sejak tahun 2014, dimana perusahaan ekspedisi ini menyatakan bahwa barang kiriman akan sampai pada waktu yang cepat. Memasuki tahun kedelapan sejak berdiri, Sicepat Ekspres semakin merengsek menguasai

pasar sampai pertengahan 2021, mereka telah mengunci 22% bisnis sektor kurir logistik didalam negeri Fauzan (2022). Hingga penghujung 2021, kemampuan pengiriman Sicepat Ekspres mencapai 2,8 juta penghantaran perhari sekaligus menggambarkan tren pertumbuhan 93% secara tahunan. Berbasis sistem teknologi saat ini, Sicepat Ekspres memiliki cabang dan gerai yang sudah tersebar di seluruh kota di Indonesia, salah satunya di Soloraya. Wilayah Soloraya meliputi Solo, Boyolali, Karanganyar, Sukoharjo, Sragen, Wonogiri, dan Klaten. Persaingan dalam ekspedisi cukup banyak dan beragam seperti Ninja express, Tiki, J&T, JNE dan Shopee express. Ketatnya persaingan antar ekspedisi salah satunya dapat dilihat dari banyaknya jumlah gerai atau cabang setiap ekspedisi. Di Soloraya, Sicepat ekspres memiliki gerai yang berjumlah sebanyak 39 gerai, sedangkan kompetitornya, Ninja express memiliki 31 gerai, Tiki 35 gerai, J&T 177 gerai, JNE 89 gerai dan Shopee express 32 gerai. Dilihat dari banyaknya gerai antar ekspedisi, Sicepat masih di bawah J&T dan JNE. Persaingan ini membuat setiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, untuk menarik minat pelanggan dalam menggunakan jasa ekspedisinya dan juga untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan supaya bisa menggunakan kembali jasa pengiriman barang.

Sicepat ekspres menyediakan pelayanan dalam segi pengantaran dan pengiriman barang. Pada proses pelayanannya yang diberikan kepada pelanggan, Sicepat ekspres masih menerima komplain sebanyak 1%-2% dari rata-rata total pengiriman perbulan sebesar 9000-12000 paket, seperti keterlambatan pengiriman yang disebabkan banyaknya barang menumpuk atau *overload*. Selain itu kesalahan dalam pengiriman paket juga menyebabkan terjadinya lamanya pengiriman. Kemudian terdapat paket yang mengalami kerusakan dan kehilangan yang membuat pelanggan menjadi mengeluh akibat kelalaian dalam pengiriman. Selain itu faktor armada dan alam juga berpengaruh dalam proses pengiriman yang mengakibatkan keterlambatan. Sehingga kesalahan terjadi diakibatkan oleh proses pengiriman barang dan tidak diakibatkan oleh barang yang akan dikirim. Oleh sebab itu perlu dilakukan perbaikan pada dimensi kualitas pelayanan yang terdapat pada layanan Sicepat ekspres.

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan pengukuran persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Sicepat ekspres. Pengukuran persepsi konsumen terhadap kualitas

pelayanan Sicepat ekspres menggunakan metode *Service Quality*. Metode *Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan Erni et al., (2014). Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut yang diukur dan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano model. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menggambarkan hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas untuk meningkatkan kualitas dari produk atau jasa, sedangkan Kano model digunakan untuk mengklasifikasikan atribut layanan ataupun produk berdasar pada seberapa baik layanan bisa memenuhi keinginan pelanggan.

1.2 Novelty

Tabel 1. *Novelty* Penelitian

NO	Penulis	Objek	Variabel	Metode					
				CSI	IPA	KANO	ZOT	Regresi Model	Analisis Regresi Linier Sederhana
1	A. R. Nugraha et al., (2023)	PT Global Jet Express dengan merek J&T Express	<i>Service Quality</i>	X	✓	X	X	X	X
2	Wahyudin et al., (2022)	Puskesmas Lubuk Besar	<i>Service Quality</i>	✓	✓	X	X	X	X
3	Rizki et al., (2021)	Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau	<i>Service Quality</i>	X	X	✓	X	X	X
4	Rahmawati et al., (2023)	Pet World di Kabupaten Garut	<i>Service Quality</i>	X	X	✓	✓	X	X
5	Tholhah & Narto, (2023)	Bosque Cafe Bungah Gresik	<i>Service Quality</i>	X	✓	✓	X	X	X
6	Marbun & Andarini, (2022)	Ekspedisi Sicepat Ekspres di Kota Surabaya	Variabel Bebas dan Variabel Terikat	X	X	X	X	✓	X
7	Sari et al., (2022)	Sicepat Bangkinang	Variabel Bebas dan Variabel Terikat	X	X	X	X	X	✓
8	Penelitian ini	Sicepat Ekspres Solo Raya	<i>Service Quality</i>	✓	✓	✓	X	X	X

1.3 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Sicepat Ekspres berdasarkan lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) *service quality*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Sicepat Ekspres Solo Raya?
3. Bagaimana klasifikasi atribut pelayanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan?
4. Usulan perbaikan apa saja yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Sicepat Ekspres Solo Raya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan analisa kualitas pelayanan di Sicepat Ekspres berdasarkan lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) *service quality*.
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Sicepat Ekspres.
3. Melakukan klasifikasi atribut pelayanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano dalam menentukan perbaikan kualitas pelayanan.
4. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sicepat Ekspres.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan untuk selalu melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Penulis
Setelah melaksanakan penelitian ini, peneliti bisa menambah wawasan tentang penelitian kualitas pelayanan.

1.6 Batasan Masalah

Responden merupakan pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa Sicepat Ekspres melalui gerai di Solo Raya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diuraikan berikut ini:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang masalah dari penelitian yang dilakukan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan-batasan yang digunakan untuk penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat teori yang berhubungan dengan penelitian yang telah dilakukan yang diperoleh dari buku, jurnal dan berbagai sumber yang memberikan garis besar penelitian yang dilakukan.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bagian ini berisi penjelasan tentang tahapan-tahapan yang dilalui oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian dari awal sampai akhir secara detail dan terperinci.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini berisi hasil dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengolahan, serta menganalisa untuk mendapatkan usulan.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan hasil terakhir dari penelitian dan saran yang dapat diusulkan kepada Sicepat Ekspres.