

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Servqual Score* diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara nilai kenyataan dengan nilai harapan yang telah diberikan oleh perusahaan masih cukup signifikan terhadap setiap atribut pelayanan yang ada. Dimana nilai *gap* dari keseluruhan atribut yang ada yaitu sebanyak 25 atribut memiliki nilai *gap negative*. Hasil *gap negative* menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini diberikan oleh PT.X belum sepenuhnya mampu memuaskan atau sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Servqual Score* terdapat atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan di PT.X yaitu:
  - Kemampuan petugas *customer care* dalam menjawab pertanyaan cukup meyakinkan saya bahwa masalah dapat diselesaikan (X11)
  - Petugas *customer care* memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah atas keluhan yang saya rasakan (X16)
  - Perusahaan selalu menginformasikan penawaran dan promo yang menarik (X24)
3. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Quality Function Deployment* (QFD) terdapat beberapa rekomendasi atau usulan perbaikan yang dapat diberikan yang berfokus pada *Priority Response Technical* yang ada pada *House of Quality*. Dimana terdapat 20 respon teknis yang didapat dari hasil *brainstorming* peneliti dan wawancara kepada beberapa pihak perusahaan terutama terhadap orang-orang yang berkompeten didalam bidangnya yang kemudian setelah dilakukan terdapat 5 *factor* teknis yang menjadi prioritas utama yang dijadikan rekomendasi dalam upaya

meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan. Berikut adalah rekomendasi atau rancangan usulan perbaikan diantara yaitu adalah:

- Melakukan evaluasi dan *briefing* secara berkala keseluruhan karyawan agar mendapatkan *product knowledge* yang baik
- Tetap melakukan adanya *follow up* terhadap pelanggan yang memiliki keluhan
- Melakukan *update* informasi secara berkala yang dapat menarik perhatian pelanggan
- Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen
- Kordinasi dengan bagian pelayanan

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat penulis berikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan permintaan pelanggannya dengan cara memperbaiki atribut-atribut pelayanan apa saja yang masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Rekomendasi atau rancangan usulan perbaikan yang telah didapatkan berdasarkan analisis, diharapkan dapat menjadi masukan atau pertimbangan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan.
3. Untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas objek dan metode penelitian yang dilakukan agar tidak sama dengan yang diteliti oleh penulis serta dapat memberikan rekomendasi menjadi lebih baik lagi dengan menggunakan metode yang berbeda.