

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *servqual score* diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi konsumen dan kinerja yang telah diberikan oleh perusahaan yang cukup signifikan terhadap setiap atribut pelayanan yang ada. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang selama ini perusahaan berikan ternyata belum mampu memuaskan dan memenuhi harapan dari setiap konsumen.
2. Berdasarkan perhitungan *servqual score* juga diketahui bahwa terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) paling tinggi diantara yang lainnya sehingga perlu mendapatkan prioritas serta diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Diantara atribut-atribut tersebut diantaranya adalah:
  - a. Kualitas pencucian sesuai standar
  - b. Ketepatan waktu dalam pengerjaan
  - c. Pekerja memiliki *skill* mencuci yang sesuai standar perusahaan
  - d. Keamanan saat menggunakan jasa
  - e. Sepatu menjadi lebih bersih
3. Berdasarkan hasil perhitungan *servqual* pada diagram kartesius, didapatkan prioritas atribut yang dianggap penting dan perlu diperbaiki ialah A3 yang berisi ‘Ketepatan waktu dalam pengerjaan’ dan A5 yang berisi ‘Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis sepatu’. Maka, respon teknis terhadap atribut pelayanan A3 tersebut ialah menerapkan SOP teknis kerja karyawan dan pemberian training pada karyawan. Kemudian respon teknis terhadap atribut pelayanan A5 ialah pemberian training pada karyawan. Kemudian, dengan melihat matriks correlation, respon teknis perusahaan untuk “Menerapkan SOP teknis kerja

karyawan” dan “Pemberian training pada karyawan” memiliki nilai matriks correlation yang kuat antar kedua hubungan respon teknis tersebut. Maka, berdasarkan dari hasil perhitungan *absolute importance* didapatkan rancangan kualitas pelayanan yang layak untuk diprioritaskan dan diutamakan untuk perbaikan terhadap atribut-atribut pelayanan yang menjadi penting bagi pelanggan dan perlu diperbaiki oleh perusahaan. Aspek-aspek teknis tersebut diantaranya adalah:

- a. Pemberian *training* pada karyawan
- b. Menerapkan SOP pelayanan terhadap pelanggan
- c. Menerapkan SOP teknis kerja karyawan
- d. Mempublikasikan denah lokasi dan visual tampak depan toko
- e. Standarisasi perangkat alat & bahan yang digunakan oleh perusahaan

## 52 Saran

Adapun saran-saran yang perlu disampaikan berdasarkan dari hasil penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. UMKM Sneakers KVLTL sebaiknya lebih baik dan profesional dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya seperti dalam hal ketepatan waktu dalam pengiriman barang ke konsumen, memberikan perhatian ke setiap konsumennya, membuat lebih menarik pamflet dan brosur agar lebih memudahkan pelanggan.
2. UMKM Sneakers KVLTL harus selalu konsisten dalam melakukan perbaikan pelayanan yang ada saat ini seperti halnya dengan melakukan training rutin pada setiap karyawan dan juga pengawasan terhadap SOP yang sedang berjalan.
3. UMKM Sneakers KVLTL harus secara rutin minimal 1 tahun sekali melakukan riset atau penelitian terhadap konsumen guna mengetahui apa-apa saja yang diinginkan dan diharapkan dari konsumen terhadap UMKM Sneakers KVLTL.

4. Perlu dilakukan penelitian lebih detail untuk mengetahui pencapaian target setelah diterapkannya servqual dan metode QFD dalam usaha perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.