

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *SERVQUAL score* diketahui bahwa untuk setiap atribut pelayanan yang ada masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi pelanggan. Dimana nilai kualitas pelayanan aktual rata-rata sebesar 68.64%, sedangkan standar kualitas pelayanan perusahaan adalah 80%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan puas atau ekspektasinya terpenuhi oleh layanannya yang ditawarkan perusahaan.
2. Berdasarkan perhitungan *SERVQUAL score* juga diketahui bahwa beberapa atribut memiliki *gap* yang lebih tinggi dari yang lainnya sehingga perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu. Atribut-atribut tersebut adalah:
 - a. Ketepatan waktu *service* sesuai estimasi waktu pekerjaan
 - b. Waktu tunggu untuk dilayani petugas *service*
 - c. Biaya *service* yang terjangkau
 - d. Kebersihan kendaraan setelah melakukan *service*
 - e. Mengingat masalah dan preferensi pelanggan
3. Atribut prioritas yang dianggap penting dan perlu diperbaiki berdasarkan hasil perhitungan *SERVQUAL* pada diagram kartesius adalah sebagai berikut:
 - a. Kebersihan kendaraan setelah melakukan *service*
 - b. Ketepatan waktu *service* sesuai estimasi waktu pekerjaan
 - c. Mengingat masalah dan preferensi pelanggan

Rancangan kualitas layanan kemudian dapat diprioritaskan untuk perbaikan atribut layanan berdasarkan hasil perhitungan *absolute importance*, yaitu:

- a. Sistem *Customer Relationship Management* yang dapat mengeratkan hubungan dengan pelanggan
- b. Pemberian *training* secara rutin yang dapat meningkatkan *skill* pegawai
- c. Menerapkan SOP sehingga pelayanan menjadi terstandarisasi
- d. Manajemen SDM sehingga SDM lebih terstruktur
- e. Kelengkapan fasilitas pelayanan sehingga meningkatkan kenyamanan

5.2. Saran

Saran dari hasil penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan maupun untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal pelayanan pelanggan, PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung dapat melakukan perbaikan dengan menerapkan rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang dihasilkan pada penelitian ini.
2. Untuk mempelajari apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan, PT Sejahtera Buana Trada Pulogadung sebaiknya rutin melakukan penelitian atau riset terhadap pelanggan minimal satu kali dalam setahun.
3. Untuk penelitian selanjutnya jika menggunakan objek pada penelitian ini dapat menambah metode yang digunakan agar riset ini dapat diteruskan dan lebih mendalam.
4. Untuk penelitian selanjutnya dapat lebih mendetail dalam membuat pernyataan, terutama pada atribut kebersihan dan kenyamanan fasilitas dibuat lebih detail mengenai ruang tunggu, toilet, maupun makanan dan minuman yang disediakan.