

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) nilai Q terendah ada pada dimensi *reliability* (keandalan) dengan nilai 0,88 dan tertinggi pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai 0,94. Dengan rata-rata nilai Q sebesar 0,91 yang berarti dibawah 1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) masih kurang baik.
2. Dari hasil perhitungan pada metode *Service Quality* (SERVQUAL) didapat nilai kesenjangan atau *gap* dengan rata-rata sebesar -0,37 yang menandakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) masih dibawah harapan pelanggan.
3. Dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai sebesar 73,27% yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelanggan dari PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanan oleh PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) terdapat pada kuadran I, yaitu:
 - a. Terminal selalu memberikan pemberitahuan kepada pelanggan jika terjadi perubahan jadwal atau penundaan.
 - b. Terminal ini memiliki sistem pelacakan status tangki yang *real-time* sehingga pelanggan dapat memantau kondisi tangki serta pengiriman produk mereka.

- c. Terminal menyediakan berbagai jenis tangki dengan kapasitas dan spesifikasi yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan beragam pelanggan.
5. Untuk memperbaiki atribut yang menjadi prioritas utama, beberapa pembenahan yang bisa dilakukan oleh PT. Taruna Bina Sarana (Linc Terminal) adalah menyediakan berbagai saluran informasi seperti *website* dan *email* yang memuat informasi mengenai perubahan jadwal serta pemberian opsi *reschedule*, menyediakan sistem pelacakan tangki yang lengkap dan mudah dipahami, memperbanyak jenis tangki serta memberikan layanan konsultasi jenis tangki agar sesuai dengan kemauan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan. Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT. Taruna Bina Sarana harus terus melakukan upaya perbaikan pada kualitas pelayanan yang masih belum sesuai dengan harapan pelanggan dan mempertahankannya pada atribut yang sudah baik agar terus bisa memenuhi harapan pelanggan.
2. Pada penelitian selanjutnya, pelanggan yang terlibat bisa mencakup rentan waktu yang lebih panjang seperti 1 tahun agar dapat memberikan hasil kepuasan pelanggan yang lebih komprehensif.