

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melalui proses pengolahan dan analisis data dengan menerapkan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan Gudang LCL PT Multi Terminal Indonesia diidentifikasi melalui lima dimensi utama *Service Quality* (SERVQUAL), yang secara keseluruhan dijabarkan ke dalam 21 atribut pernyataan. Atribut-atribut tersebut tersebar ke dalam beberapa dimensi, dengan *Reliability* dan *Responsiveness* masing-masing memiliki 5 atribut, diikuti oleh *Tangibles* dan *Assurance* dengan masing-masing 4 atribut, serta *Empathy* yang memiliki 3 atribut.
2. Temuan dari metode *Service Quality* (SERVQUAL) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan ternyata masih di bawah harapan pelanggan. Buktinya adalah adanya kesenjangan (*gap*) negatif di semua dimensi layanan, dengan rata-rata keseluruhan mencapai -0,46. Masalah terbesar terletak pada dimensi *Reliability* (Keandalan) yang memiliki skor *gap* paling signifikan, yaitu -0,91. Hal ini juga dikonfirmasi oleh nilai Kualitas Layanan (Q) yang hanya mencapai 0,88, angka yang masih di bawah standar ideal 1.
3. Melalui perhitungan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), didapatkan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan hasil Diagram Cartesius, didapatkan 5 atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama untuk perbaikan. Berikut 5 atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan:
 - a. RE2: Perusahaan dapat menangani keluhan pelanggan dengan baik

- b. RE4: Apabila terjadi kesalahan data pada dokumen yang diterbitkan oleh PT Multi Terminal Indonesia, perbaikan terhadap dokumen tersebut bisa segera dilayani dengan cepat dan tepat.
 - c. R1: Perusahaan mengadakan survei kepuasan secara berkala pada waktu yang tepat, sehingga saya dapat memberikan umpan balik yang relevan dengan pengalaman terbaru saya.
 - d. AS2: Gudang memiliki sistem keamanan yang memadai untuk melindungi barang pelanggan.
 - e. AS3: Barang aman dari kerusakan/kehilangan dalam proses pengiriman.
4. Hasil analisis metode SERVQUAL dan metode IPA dijadikan dasar dalam memberikan usulan perbaikan yang terfokus kepada 5 atribut yang berada di Kuadran I. Usulan perbaikan yang diusulkan mencakup pembuatan sistem keluhan pelanggan atau melakukan survei kepuasan pelanggan secara konsisten, penyusunan SOP untuk ketepatan waktu bongkar muat, dan memperkuat sistem keamanan dengan menambah CCTV untuk area gudang yang tidak terjangkau.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Perusahaan
 - PT Multi Terminal Indonesia harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih belum memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, PT Multi Terminal Indonesia juga harus mempertahankan atribut yang telah memiliki penilaian yang baik agar dapat selalu memenuhi harapan pelanggan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Pada penelitian selanjutnya, pelanggan yang terlibat bisa mencakup rentan waktu yang lebih panjang seperti 3 tahun terakhir agar dapat memberikan hasil kepuasan pelanggan yang lebih komprehensif.
- Mengingat fokus penelitian ini spesifik hanya mengkaji kualitas layanan pada salah satu layanan yang ditawarkan oleh PT Multi Terminal Indonesia, yaitu layanan Gudang LCL. Maka dari itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan pada seluruh lini layanan yang ditawarkan oleh PT Multi Terminal Indonesia.