

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Dari hasil perhitungan SERVQUAL score, diketahui adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Rata-rata nilai kualitas pelayanan aktual mencapai 86%, sementara Jargi Sarana Pesta memiliki standar kepuasan pelanggan sebesar 90%. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan merasa puas, atau harapan mereka tidak sepenuhnya terpenuhi oleh layanan yang diberikan oleh perusahaan.
2. Berdasarkan perhitungan QFD, diketahui bahwa nilai *relative importance* yaitu:
 - a. Sistem *customer relationship management* dengan nilai 0,292
 - b. Pemberian Training pada Pegawai Secara Rutin dengan nilai 0,224
 - c. Menerapkan SOP pelayanan Secara Rutin dengan nilai 0,157
 - d. Manajemen SDM dengan nilai 0,120
 - e. Perbaikan manajemen sistem pengaturan barang dengan nilai 0,071
 - f. Mengontrol Kebersihan dan Kerapian Ruangan dengan nilai 0,054
 - g. Menambahkan kelengkapan fasilitas pelayanan seperti aplikasi/web tersendiri dengan nilai 0,029
 - h. Mempublikasikan denah lokasi dan visual JARGI SARANA PESTA (Google Map) dengan nilai 0,027
 - i. Pemberian Jaminan yang nyata jika ada kesalahan pemasangan tenda dan alat dengan nilai 0,018
 - j. Kelengkapan Fasilitas Pelayanan dengan nilai 0,010
3. Berdasarkan perhitungan ELECTRE untuk pengambilan keputusan, dibuat beberapa rekomendasi alternatif, yaitu:
 - a. A1 = Pengelolaan sumber daya manusia (SDM)
 - b. A5 = Pengelolaan kebersihan dan kerapian
4. Atribut prioritas yang dianggap penting dan perlu diperbaiki berdasarkan hasil

perhitungan ELECTRE adalah sebagai berikut:

- a. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang mencakup pemberian training kepada pegawai secara rutin, dan manajemen SDM.
- b. Mengontrol Kebersihan dan Kerapihan Ruangan yang mencakup kebersihan dan kenyamanan fasilitas bagi pelanggan (kantor pemesanan dan toilet), dan kebersihan area pemasangan dan pembongkaran tenda.

5.2 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya jika menggunakan objek yang sama dengan penelitian ini dapat menambah metode yang digunakan agar riset ini dapat diteruskan dan lebih mendalam.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengimplementasikan perbaikan-perbaikan yang telah diusulkan dengan lebih efektif, sehingga dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas dan hasil penelitian yang lebih optimal.
3. Untuk meningkatkan layanan dan memahami apa yang dibutuhkan serta diinginkan oleh pelanggan, Jargi Sarana Pesta sebaiknya secara rutin melakukan riset terhadap pelanggan minimal dua kali dalam setahun, guna memperkuat posisi Jargi Sarana Pesta di pangsa pasar.
4. Berdasarkan hasil analisis metode ELECTRE untuk pengambilan keputusan, didapatkan beberapa saran rekomendasi alternatif, yaitu:
 - a. alternatif ke-1 yaitu pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dengan *score* 3.
 - b. alternatif ke-5 mengontrol kebersihan dan kerapian yang mendapatkan *score* 3.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. P., Adnandy, R., Maghlidah, S. T., & Anwar, A. A. (2019). Peningkatan Kualitas Produk IKM Rotan Melalui Perancangan Produk Unggulan dengan Pendekatan Quality Function Deployment. *In Seminar dan Konferensi Nasional The 6th IDEC*.
- Aritonang R, L. R. (2005). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arvidsson, R. (2019). On the use of ordinal scoring scales in social life cycle assessment. . *The International Journal of Life Cycle Assessment*, 24(3), 604-606.
- Azhar, H. (2019). PEMILIHAN PEMASOK RAMAH LINGKUNGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY VIKOR.
- Azis, M. A. (2022). Analisa Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) pada Strategi Lokasi & Tata Letak Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Dewantara 2. *MPOT: Implementasi Manajemen Pendidikan, Pemasaran, dan Keuangan*, 1, 12.
- Baker, T., Nair, A., & Sun, C. (2019). A systematic approach for managing service quality using QFD: A case study in the service sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(1), 118-138.
- Bhakar, S. S., Bhakar, S., & Bhakar, S. (2015). Customer satisfaction or service quality—identifying mediating variable and evaluating behavioral intention model in hotel industry: an SEM approach. *Research Journal of Social Science and Management*, 5(2), 111-124.
- Bora, M. A., & Sanusi, S. (2018). Desain Produk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rusun Fanindo. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(2), 37-44.
- Deviana, D. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Elsyia, N. L., Usadha, I. D., & Suparta, I. N. (2023). Analisis Efek Segi Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan E-

Muhammad Dhafa Raihan, 2025

PENGEMBANGAN LAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL, QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD), DAN ELECTRE DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN (JARGI SARANA PESTA)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Teknik, S1 Teknik Industri

[www.upnvj.ac.id-www.liblary.upnvj.ac.id-www.repostory.upnvj.ac.id]

- Commerce. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(4).
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. . *Journal of Business Studies, Volume 2(2)*, pp. 80-105.
- González, N. Z., Moreno, J. O., & Vega, Á. H. (2018). Multi-Criteria Decision Analysis in Healthcare. *Fundación Weber*.
- Hair, J. F., Anderson, J. R., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition ed. New Jersey: Prentice Hall*.
- Hasan, M. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Handphone Menggunakan Metode Electre. *Simtek: jurnal sistem informasi dan teknik komputer*, 6(2), 181-186.
- Hidayat, D. F., Ode, L. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *J. Tek. Ind*, 9(1), 167-176.
- Hikmah, W. R., Wijaya, J. A., Hidayah, A. A., Syaputra, R. A., & Abdullah, M. (2024). Perspektif Kepuasan Pelanggan PT. Arrazi Ghirah Medika: Peran Fundamental Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mewujudkannya. *Jurnal Ekonomi*, 6(1), 42-54.
- Ismail, K., RAJA, L., V. N., & Fitri, P. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD. *SITEKIN Journal*, 8(2), 151-162.
- Jing-Hua, L. L.-L. (2009). New Service Development using GAP based QFD: A Mobile Telecommunication Case. *IJSTM, Volume 12* . pp.146-174.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook. Pearson Higher Ed*.
- Lee, J., Kim, Y., & Choi, S. (2017). A Study on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Rental Industry. *Service Business*, 11(3), 471-489.
- Liu, Y., Huang, W., & Wang, J. (2015). An improved Quality Function Deployment method for service design. *International Journal of Production Economics*, 164, 189-198.

- Minh, T. H. (2020). The relationship between service expectations and service quality in university education. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 3(12), 68-70.
- Muslikin, N. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Industri Jasa Pemeliharaan Material. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(4), 223-235.
- Nguyen, B., & Simkin, L. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Word-of-Mouth: Evidence from the Wedding and Event Industry. *Journal of Services Marketing*, 35(1), 53-66.
- Patmawan, D., Setyanto, N. W., & Sari, R. A. (2015). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Functional Deployment (QFD) (Studi Kasus: AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, Volume 3 (1), p.
- Purnomo, M. T., & Herijanto, W. (2021). Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Rute Semarang–Kendal. *Jurnal Teknik ITS*, Volume 10(2).
- Rajesh, R., Kumar, A., & Prakash, S. (2017). Quality Function Deployment: A Review and Case Study in Service Sector. *International Journal of Business Excellence*, 12(3), 307-324.
- Ramdhani, A. A., & Prasetyaningrum, P. T. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Supplier Toko Bangunan Dengan Metode Electre. *Journal Of Information System And Artificial Intelligence*, 4(1), 57-65.
- Roy, B. (1991). The outranking approach and the foundations of electre methods. *Theor Decis* 31, 49–73.
- Sari, C. N., & Muliatna, I. M. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode QFD Pada Suzuki PT Sejahtera Buana Trada. *JPTM*, Volume 08(03), pp. 150-157.
- Sari, D., & Manullang, R. R. (2019). Analisis Integrasi Konsep Servqual Dan Quality Funtion Deployment (QFD) Dalam Rangka Meningkatkan Ekspektasi Konsumen Dan Kualitas Layanan Jasa Transportasi PT Ganesha Jaya Mandiri. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 6(2), 12-21.

- Schneider, B., & White, S. S. (2019). *Service quality: Research perspectives*. SAGE Publications.
- Sepriano, S., Prasetyo, Y. P., Judijanto, L., Akhlak, M. L., Erna, A., Puspitarini, E. W., & Efitra, E. (2025). *Multi Criteria Decision Making: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sudipa, I. G., Wardoyo, R., Hatta, H. R., Sagena, U., Gunawan, I. M., Zahro, H. Z., & Adhicandra, I. (2023). *MULTI CRITERIA DECISION MAKING: Teori & Penerapan Metode Pengambilan Keputusan dengan MCDM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sujalu, A. P., Latif, I. N., & Bakrie, I. M. (2021). *Statistik Ekonomi 1*. Zahir Publishing.
- Suryani, E. (2019). Analisis Strategi Bisnis Jasa Penyewaan Tenda dan Peralatan Pesta PAda Alfian Wedding Organizer. *Analisis Strategi Bisnis Jasa Penyewaan Tenda dan Peralatan Pesta PAda Alfian Wedding Organizer*.
- Tavassoli, M. A., Darestani, S. A., & Tavassoli, S. A. (2018). Supplier selection and evaluation using QFD and ELECTRE in quality management system environment (case study: Faravari & Sakht Company). *International journal of productivity and quality management*, 24(1), 84-100.
- Teece, D. J. (2018). Business models, business strategy and innovation. *Long Range Planning*, 51(1), 40-49.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ulkhag, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, Volume 1(2), pp. 61-67.
- Umar, H. (2010). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Wibisono, D. (2018). Analisis kualitas layanan pendidikan dengan menggunakan integrasi metode servqual dan QFD. *sosio e-kons*, 10(1), 56-74.
- Wilkie, W. L. (1994). *Consumer Behavior*. 3rd penyunt. New Jersey: John Wiley &.
- Wiryawan, I. (2015). Penerapan Integrasi Kano, Kansei dan Servqual ke Dalam QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di BCA KCP Wlingi. *Jurnal*

Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Volume 4(1).

- Yusuf, S. M. (2017). UPAYA PENINGKATAN MINAT MAHASISWA MASUK FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS BANDUNG RAYA DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD). (*Doctoral dissertation, Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama Bandung*).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zhang, L., Zhang, Z., & Zhang, Y. (2020). The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty and Repurchase Intentions in the Service Industry. *Journal of Service Management*, 31(2), 233-251.