

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.