

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan, maka peneliti akan memberikan kesimpulan mengenai penelitian ini. Dalam perhitungan kualitas layanan Anteraja konsumen di DKI Jakarta, diperoleh nilai dimensi *tangible* sebesar -0,132, nilai dimensi *Reliability* sebesar -0,228, nilai dimensi *Responsiveness* sebesar -0,248, nilai dimensi *Assurance* sebesar -0,197, dan nilai dimensi *Empathy* sebesar -0,065. Selain itu, dari 26 atribut layanan yang diuji, diperoleh bahwa sebanyak 25 dari 26 atribut layanan memiliki nilai *SERVQUAL* (-) dan hanya 1 atribut layanan memiliki nilai *SERVQUAL* (+). Oleh karena itu, kualitas pelayanan Anteraja kepada konsumen di DKI Jakarta berdasarkan analisis *SERVQUAL* tergolong dalam gap < 0 artinya layanan yang diberikan Anteraja kepada konsumen di DKI Jakarta belum sesuai dengan ekspektasi. Dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa nilai kesesuaian antara layanan yang diberikan oleh Anteraja terhadap tingkat kepentingan konsumen Anteraja di DKI Jakarta masih dibawah 100% yaitu sebesar 95,7%. Berdasarkan kuadran kepentingan yang diolah menggunakan IBM SPSS 30, diketahui bahwa dari 26 atribut layanan Anteraja diperoleh 8 layanan masuk ke dalam area kuadran I (*Keep up the good work*), 6 layanan masuk ke dalam area kuadran II (*Concentrate there*), 10 layanan masuk ke dalam area kuadran III (*Low priority*), dan 2 layanan masuk ke dalam area kuadran IV (*Possible overkill*). 6 layanan yang harus dijadikan prioritas perbaikan oleh Anteraja kepada konsumen Anteraja DKI Jakarta antara lain kesigapan kurir dalam mengantarkan paket kepada konsumen, kecepatan *customer service* dalam menanggapi keluhan atau kendala konsumen, kesopanan kurir dalam berinteraksi dengan konsumen, kemampuan karyawan dalam menjelaskan layanan yang ditawarkan, ketepatan waktu pengiriman oleh kurir sesuai layanan pengiriman, dan ketepatan waktu *pick up* sesuai dengan rentang waktu.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengakui bahwa selama penelitian dilakukan, ditemukan keterbatasan yang perlu disampaikan. Yang pertama, keterbatasan akses untuk menghubungi objek penelitian. selama proses pengurusan izin untuk melakukan penelitian, peneliti menghadapi kendala yaitu sumber untuk menghubungi *call centre* hanya melalui telpon yang berbayar sehingga penulis harus mengeluarkan biaya tambahan untuk membayar pulsa. Selain itu, *call centre* melalui telpon pada dasarnya diperuntukan untuk menangani keperluan konsumen terkait penggunaan layanan Anteraja sehingga penulis merasa segan diawal untuk bertanya perkara diluar topik. Yang kedua, kesulitan dalam menyesuaikan antara penulisan skripsi dengan pedoman penulisan. Hal ini dapat terjadi akibat fokus peneliti yang diberikan sepenuhnya pada penulisan substansi skripsi sehingga penulis terkadang tidak memiliki waktu tersisa untuk mengecek kesesuaian skripsi dengan pedoman secara menyeluruh

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya. Bagi Anteraja, diharapkan melalui evaluasi terutama pada layanan yang masuk pada area kuadran II dalam kuadran *Importance Performance Analysis*. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan mengetahui akar penyebab dari permasalahan yang muncul. Setelah itu, Anteraja harus merancang solusi dan memperlakukan kontrol yang ketat pada penerapan solusi yang telah dibuat. Metode terstruktur yang dapat digunakan untuk menjalankan proses ini adalah *six sigma*. Selain itu pihak Anteraja juga diharapkan melakukan upaya upaya untuk mempertahankan kualitas layanan pada area kuadran I dalam kuadran *Importance Performance Analysis*. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan insentif bagi kurir atau karyawan yang berkontribusi pada layanan terkait. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian yang serupa pada 1 atau 2 tahun kedepan sebagai bentuk kontrol atau evaluasi terhadap tanggapan Anteraja terhadap penilaian kualitas layanan mereka pada waktu penelitian ini dilakukan. Selain itu, Diharapkan juga bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama dalam jangka waktu dekat

menggunakan pendekatan lain seperti *Servperv* dan *Customer Service Index* untuk mendapatkan *insight* selain dari yang didapatkan melalui metode yang sudah digunakan pada penelitian ini