

# BAB V

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *servqual score* diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi konsumen dan kinerja yang telah diberikan oleh perusahaan yang cukup signifikan terhadap setiap atribut pelayanan yang ada. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang selama ini perusahaan berikan ternyata belum mampu memuaskan dan memenuhi harapan dari setiap konsumen.
2. Berdasarkan perhitungan *servqual score* juga diketahui bahwa terdapat beberapa atribut yang memiliki nilai kesenjangan (*gap*) paling tinggi diantara yang lainnya sehingga perlu mendapatkan prioritas serta diutamakan untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Diantara atribut-atribut tersebut diantaranya adalah:

- Waktu pengiriman barang yang tepat waktu
- Adanya pelayanan Tracing (Pelacakan Posisi Barang)
- Perusahaan selalu membantu kebutuhan pelanggan
- Kesesuaian perhitungan tagihan dengan berat barang dan jarak pengiriman
- Adanya brosur dan pamflet yang mendukung dalam pelayanan/promosi

Berdasarkan nilai yang didapatkan dari hasil perhitungan *absolute importance* diketahui bahwa beberapa aspek teknis memiliki nilai *absolute importance* yang lebih tinggi dibandingkan yang lainnya sehingga layak untuk diprioritaskan dan diutamakan. Beberapa aspek teknis tersebut diantaranya adalah:

- Respon time pelayanan yang cepat dan jelas

- Menerapkan SOP pelayanan terhadap konsumen
- Koordinasi secara jelas dengan unit pelayanan lainnya seperti kapal, dll
- Penambahan pegawai (QC, PPIC, Admin Sales)
- Pemberian training pada pegawai secara rutin

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang perlu disampaikan berdasarkan dari hasil penelitian ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. PT.XYZ sebaiknya lebih baik dan profesional dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya seperti dalam hal ketepatan waktu dalam pengiriman barang ke konsumen, memberikan perhatian ke setiap konsumennya, membuat lebih menarik pamflet dan brosur agar lebih memudahkan pelanggan.
2. PT.XYZ harus selalu konsisten dalam melakukan perbaikan pelayanan yang ada saat ini seperti halnya dengan melakukan training rutin pada setiap karyawan dan juga pengawasan terhadap SOP yang sedang berjalan.
3. PT. XYZ harus secara rutin minimal 1 tahun sekali melakukan riset atau penelitian terhadap konsumen guna mengetahui apa-apa saja yang diinginkan dan diharapkan dari konsumen terhadap PT. XYZ.
4. Perlu dilakukan penelitian lebih detail untuk mengetahui pencapaian target setelah diterapkannya servqual dan metode QFD dalam usaha perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.