

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan dengan penggunaan metode *Service Quality* serta *Importance Performance Analysis* pada UMKM Asli Temulawak dapat dilakukan penarikan kesimpulan antara lain :

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan penggunaan metode *Service Quality* dari semua atribut bisa dilihat bahwa konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan dari UMKM Asli Temulawak dari semua dimensi dengan nilai rata-rata gap dimensi *Tangible* bernilai -0,99. Pada dimensi *Reliability* bernilai -0,83. Pada dimensi *Responsiveness* memiliki nilai gap -0,23. Pada dimensi *Assurance* memiliki nilai gap -0,25 dan dimensi *Empathy* yang mempunyai nilai gap -0,48. Dan kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 0,88
2. Pada diagram *Importance Performance Analysis* terdapat 2 atribut yang dijadikan prioritas agar

diperbaiki yaitu kemasan produk minuman temulawak menarik dan informatif dan konsistensi ketersediaan produk minuman temulawak saat konsumen ingin membeli serta terdapat beberapa atribut yang tidak boleh diabaikan dan perlu ditingkatkan yaitu kemasan produk minuman temulawak menarik dan informatif, Bahan kemasan tahan lama dan ramah lingkungan, dan Kemampuan pemilik UMKM Asli Temulawak untuk menyesuaikan produk dengan kebutuhan spesifik dari konsumen

3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan oleh penulis adalah melakukan re-desain pada label kemasan yang mengandung informasi terkait manfaat temulawak, lebih aktif dalam pemasaran produk sehingga produk dapat dikenal banyak orang pada kuadran I dan usulan perbaikan menggunakan kemasan yang berbahan dasar kaca, lebih responsif terhadap keluhan pelanggan, dan pemilik UMKM dapat menambahkan menu tambahan sesuai dengan pesanan konsumen, seperti menambahkan madu dan lainnya pada Kuadran III

6.2 Saran

Berdasarkan pengerjaan laporan kerja praktek, saran yang bisa diberikan oleh penulis ialah :

1. UMKM Asli Temulawak harus memperhatikan atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan konsisten untuk menjaga atau mempertahankan kualitas dimana pelanggan sudah dirasa puas. Pihak UMKM Asli Temulawak harus memperhatikan setiap atribut dari berbagai dimensi pada perhitungan *service quality* dan *importance performance analysis*
2. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah memperbanyak sampel pada penelitian agar hasil dari penelitian lebih sesuai dengan populasi konsumen dan dapat menambahkan cara analisis berbeda untuk melihat kualitas layanan serta mampu menggunakan metode lain agar dapat memberi saran perbaikan kualitas yang lebih sesuai dengan kebutuhan dari konsumen