

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dari kuesioner yang di dapat berdasarkan metode servqual, yang kemudian dibagikan kepada para pelanggan pencucian mobil Paddock dan diolah menggunakan metode Kano dan kuesioner pembobotan yang telah diisi oleh Pengelola Pencucian Mobil Paddock yang diolah menggunakan metode AHP (*Analytic Hierarchy Process*) dengan bantuan *Expert Choice* 2000, dapat ditarik simpulan bahwa tindakan perbaikan yang perlu dilakukan menurut prioritas pembobotan kebutuhan yang diharapkan oleh para pengguna layanan adalah:
 1. *Assurance* 2 : Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil.
 2. *Tangible* 4 : Kenyamanan kondisi fisik layanan (bangunan, ruangan tunggu, tempat duduk, meja, dll)
 3. *Emphaty* 1 : Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status sosial
 4. *Responsiveness* 3 : Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan
 5. *Reliability* 2 : Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil

2. Dari pengolahan data yang menghasilkan kebutuhan pelanggan yang di prioritaskan perbaikannya, maka muncul respon teknis dan rekomendasi sebagai usulan untuk memperbaiki atribut yang dirasa sangat dibutuhkan pelanggan, yaitu:

1. *Assurance* 2 (Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil) :

- Memasang kamera CCTV di tempat pencucian mobil
- Menyediakan loker untuk menyimpan barang-barang yang masih ada di dalam mobil
- Menyediakan kartu pencatatan barang yang dititipkan

2. *Tangible* 4 (Kenyamanan kondisi fisik layanan (bangunan, ruangan tunggu, tempat duduk, meja, dll)):

- Perluasan, perbaikan dan dekorasi ulang ruang tunggu
- Memisahkan antara ruang tunggu perokok dan ruang tunggu bebas rokok

3. *Emphaty* 1 (Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status sosial):

- Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
- Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan

4. *Responsiveness* 3 (Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan):

- Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan

- Melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk meningkatkan kinerja para karyawan

5. *Reliability 2* (Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil):

- Menambah jumlah karyawan
- Memberikan pengetahuan dan training berkala kepada karyawan
- Penetapan standar waktu pencucian mobil

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan demi kemajuan pencucian mobil Paddock adalah sebagai berikut:

1. Sangat dibutuhkan dukungan dari semua pihak pencucian mobil Paddock baik itu dari pihak pengelola maupun dari para karyawan untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan.
2. Agar pihak pengelola pencucian mobil Paddock memberikan perhatian lebih kepada atribut kualitas layanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki.
3. Sebaiknya kajian kualitas jasa ini dilakukan secara berkelanjutan (*continous improvement*) untuk melihat perkembangan keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap jasa pelayanan pencucian mobil Paddock, serta sejauh mana kemampuan Pencucian mobil Paddock dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen tersebut.