

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 kesimpulan

Dari hasil analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian maka didapatkan 18 atribut - atribut kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan yang ada di Permey Computer antara lain:

Tabel 6.1 Atribut Pelayanan

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	1. Fasilitas dan Peralatan yang digunakan modern dan lengkap.
		2. Ruangan yang digunakan bersih dan nyaman.
		3. Karyawan berpenampilan rapi dan sopan.
		4. Tempat yang strategis dan mudah dijangkau.
2.	<i>Realibility</i> (keandalan)	5. Karyawan mampu menangani masalah pelanggan.
		6. Hasil dari proses cetak sesuai dengan keinginan pelanggan.
		7. Proses pengerjaan / pencetakan selesai tepat waktu.
		8. Menyimpan data yang akan dicetak dengan baik dan benar.
3.	<i>Responsivennes</i> (daya tanggap)	9. Penyampaian informasi waktu penyelesaian pengerjaan.
		10. Karyawan cepat dan tanggap dalam melayani.
		11. Apabila ada ketidaksesuaian terhadap hasil percetakan, karyawan bersedia memperbaiki
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	12. Karyawan yang berusaha menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
		13. Karyawan bersikap rama dan sopan.
		14. Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai jasa yang ditawarkan.
5.	<i>Emphaty</i> (perhatian)	15. Pelayanan yang adil tanpa adanya perbedaan status.
		16. Karyawan yang memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian.
		17. Tersedianya kotak saran.
		18. Jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dan dari Perhitungan *Defuzzifikasi* dan *Servqual gap* atribut yang mempengaruhi kualitas terhadap kepuasan konsumen Permey Computer adalah :

- a. Atribut Jam operational yang sesuai dengan kebutuhan konsumen memiliki nilai gap tertinggi dengan nilai -0,252. Sedangkan atribut Ruangan yang bersih dan nyaman, memiliki nilai gap terendah dengan nilai -0,064.
 - b. Perhitungan nilai *Servqual gap* perdimensi, *emphaty* memiliki nilai gap tertinggi dengan nilai -0,666. artinya pada dimensi ini harus diprioritaskan dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan. Sedangkan dimensi *Assurance* memiliki nilai gap terendah dengan nilai -0.275.
 - c. Perhitungan *gap* secara keseluruhan pada kelima dimensi menunjukkan bahwa *gap* antara persepsi dan harapan sebesar -0,974. Berarti apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pihak manajemen Permey Computer.
2. Alternative solusi sebagai upaya strategi perbaikan kualitas pelayanan di Permey Computer anara lain:
- a. Berdasarkan atribut yang memiliki nilai gap tertinggi.
 - Melakukan penjadwalan jam operasional secara konsisten.
 - Menginfokan kepada konsumen tentang jam operasional percetakan melalui papan pengumuman.
 - Memberlakukan jam buka dan tutup secara konsisten
 - b. Berdasarkan dimensi yang memiliki nilai gap tertinggi.
 - Memberikan pemahaman kepada karyawan akan pentingnya keramah - tamahan disetiap melayani pelanggan tanpa memandang status atau siapa Yang menjadi pelangganya.
 - Menyediakan layanan pengaduan Via sms atau telpon.
 - Melakukan penjadwalan jam operasional secara konsisten.
 - c. Berdasarkan nilai gap secara keseluruhan
 - Meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkala.
 - Selalu menerapkan SOP (*Standart Operasionl Procedure*) yang ada.
 - Memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian dan selalumengutamakan kepentingan pelanggan.

3. Berdasarkan Perhitungan *Defuzzifikasi* dan *Servqual gap* (satu) yakni persepsi manajemen akan harapan konsumen terdapat atribut yang mempengaruhi kesenjangan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen adalah.
 - a. Atribut x18 (Jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan konsumen) memiliki nilai gap negative dengan nilai -0.06145.
 - b. Perhitungan *gap* secara keseluruhan pada kelima dimensi menunjukkan bahwa *gap* antara persepsi manajemen dan harapan konsumen sebesar 1.003746.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai gap antara persepsi manajemen akan harapan konsumen, bisa diketahui bahwa apa yang selama ini dipersepsikan oleh pihak manajemen sejalan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, kecuali atribut x18 (Jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan konsumen).

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian di Permey Computer, adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang sebaiknya pihak manajemen menfokuskan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.
2. Diharapkan pihak manajemen melakukan tindakan evaluasi secara berkala sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen, untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah di berikan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebaiknya pihak manajemen melakukan evaluasi untuk merencanakan langkah perbaikan kedepan.