

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

1. Hasil analisis dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT.Selena untuk saat ini masih kurang,dapat dilihat pada tahap define dari hasil Kuesioer menunjukan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan jasa (EMKL) yang paling berpengaruh yaitu dimensi reliabilitas dimana pada dimensi ini hanya memiliki nilai sigma 2.3 berdasarkan perhitungan hasil kuisioer sehingga nilai sigma masih jauh dari yang diharapkan yaitu sebesar 5-6 sigma.
2. Pelayanan jasa yang telah dianalisis menggunakan metode servqual dan dibantu dengan six sigma menunjukan hasil pelayanan jasa PT.Selena yang diberikan kepada pelanggan masih kurang hal tersebut dapat dilihat dari Critical of Quality (CTQ) potensial pada permasalahan pelayanan jasa yang lambat yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, Penyelesaian masalah yang dihadapi masih kurang, kurangnya karyawan dalam komunikasi dengan pihak pelanggan, Tata letak ruang pelayanan kurang nyaman. Hasil perhitungan menunjukan bahwa nilai DPMO sebesar 221.354 dengan nilai kapabilitas sigma sebesar 3.4.
3. Perbaikan yang dilakukan untuk permasalahan peningkatan pelayanan yang lambat dilakukan dengan didasarkan pada teknik 5W+1H.Untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam kecepatan pelayanan perlu perbaikan ketrampilan karyawan dengan pelatihan karyawan, penambahan jumlah karyawan, pengadaan dan pelaksanaan SOP, pembaruan alat dan cara kerja pelayanan pada pelanggan.

6.2 SARAN

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Sebaiknya PT.Selena Cahaya Gemilang sebagai pihak penyedia jasa lebih mengutamakan kepuasan pelanggan,dapat dilihat dari penelitian ini PT.Selena cahaya gemilang masih kurang baik dalam memberikan layanan contohnya pada dimensi reliabilitas hanya memiliki nilai sigma 2.3 kondisi tersebut menggambarkan bahwa nilai sigma yang dicapai sangat jauh dari yang diharapkan yaitu sebesar 6 sigma ,oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan terus-menerus guna mendapat nilai sigma yang optimal ,sehingga pelanggan pengguna jasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Selena Cahaya Gemilang.

6.2.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan faktor lainnya, variabel yang berbeda, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat dan tetap berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa.