

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

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

1. Kriteria-kriteria yang diharapkan dari pelanggan pada *laundry* Thoyyiba terdiri dari 5 dimensi, antara lain :

a. Dimensi *Tangible*

Meliputi pihak *laundry* memiliki tata letak ruangan rapi dan nyaman, pihak *laundry* memiliki ruang penyimpanan cucian yang memadai dan terjaga privasinya, pihak *laundry* memiliki gedung yang terlihat menarik dilihat dari luar dan dalam, pihak *laundry* telah memiliki gedung yang bersih dan terawat, pihak *laundry* telah memiliki peralatan yang memadai, pihak *laundry* memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern)..

b. Dimensi *Reliability*

Meliputi pihak *laundry* memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan, pihak *laundry* bertanggung jawab terhadap jumlah cucian jika terjadi kehilangan atau kerusakan, pihak *laundry* dapat menyelesaikan orderan tepat waktu, pihak *laundry* memberi tahu lamanya proses pencucian, pihak *laundry* didalam mengidentifikasi noda cucian akurat.

c. Dimensi *Responsiveness*

Meliputi pihak *laundry* dengan cepat merespon keinginan pelanggan, pihak *laundry* telah memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

d. Dimensi *Assurance*

Meliputi pihak *laundry* memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang terjadi pada cucian, pihak *laundry* mempunyai karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan, pihak *laundry* mempunyai karyawan yang melayani dengan sabar, pihak *laundry* mempunyai karyawan dengan kinerja baik.

e. Dimensi *Empathy*

Meliputi pihak *laundry* memberikan pelayanan tanpa memandang status, pihak *laundry* berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, pihak *laundry*

selalu menanyakan kabar kepada pelanggan, pihak *laundry* selalu tahu keinginan pelanggan.

2. Kondisi kesenjangan (*gap*) kualitas layanan *laundry* Thoyyiba yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan adalah sebagai berikut:

No	Atribut Pelayanan	Gap	No	Atribut Pelayanan	Gap
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
1	Pihak <i>laundry</i> memiliki tata letak ruangan rapi dan nyaman.	-0,963	12	Pihak <i>laundry</i> dengan cepat merespon keinginan pelanggan.	-0,338
2	Pihak <i>laundry</i> memiliki ruang penyimpanan cucian yang memadai dan terjaga privasinya.	-1,225	13	Pihak <i>laundry</i> telah memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.	-0,388
3	Pihak <i>laundry</i> memiliki gedung yang terlihat menarik dilihat dari luar dan dalam.	-0,525	Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)		
4	Pihak <i>laundry</i> telah memiliki gedung yang bersih dan terawat.	-0,788	14	Pihak <i>laundry</i> memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang terjadi pada cucian.	-0,613
5	Pihak <i>laundry</i> telah memiliki peralatan yang memadai.	0,025	15	Pihak <i>laundry</i> mempunyai karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan.	0,013
6	Pihak <i>laundry</i> memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern).	-0,063	16	Pihak <i>laundry</i> mempunyai karyawan yang melayani dengan sabar.	0,000
Keandalan (<i>Reliability</i>)			17	Pihak <i>laundry</i> mempunyai karyawan dengan kinerja baik.	-0,250
7	Pihak <i>laundry</i> memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan.	-0,725	Empati (<i>Empathy</i>)		
8	Pihak <i>laundry</i> bertanggung jawab terhadap jumlah cucian jika terjadi kehilangan atau kerusakan.	-1,313	18	Pihak <i>laundry</i> memberikan pelayanan tanpa memandang status.	-0,275
9	Pihak <i>laundry</i> dapat menyelesaikan orderan tepat waktu.	-0,613	19	Pihak <i>laundry</i> berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.	0,000
10	Pihak <i>laundry</i> memberi tahu lamanya proses pencucian.	-0,425	20	Pihak <i>laundry</i> selalu menanyakan kabar kepada pelanggan.	0,300
11	Pihak <i>laundry</i> didalam mengidentifikasi noda cucian akurat.	-1,213	21	Pihak <i>laundry</i> selalu tahu keinginan pelanggan.	0,125

Setelah diketahui nilai *gap servqual* pada setiap atribut, maka selanjutnya atribut dengan nilai negatif akan menjadi *voice of customer* di dalam *house of quality* yang akan diolah lebih lanjut untuk mendapatkan perbaikan.

3. Rancangan perbaikan kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan oleh *laundry* Thoyyiba berdasarkan sepuluh atribut yang menjadi prioritas perbaikan ditentukan dalam matrik teknik *house of quality* dan menghasilkan tindakan/respon teknis yang harus dilakukan oleh pihak *laundry* sesuai dengan prioritas tindakannya, antara lain:
 - 1) Menanamkan sifat etos kerja pada karyawan.
 - 2) Mengevaluasi terhadap keinginan pelanggan.
 - 3) Menata kembali layout ruangan (relayout).
 - 4) Mengadakan *training communication skill*.
 - 5) Menyediakan layanan konsultasi.
 - 6) Menerapkan program 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin).
 - 7) Menambahkan layanan berbasis media sosial (BBM, WhatsApp, E-Mail, dll).
 - 8) Mengadakan *training* tentang jenis noda serta penanganannya.
 - 9) Memberikan ganti rugi.
 - 10) Membuat blanko keluhan dan kotak saran.

6.2. Saran

Beberapa saran yang dapat digunakan untuk pihak *laundry* atau penelitian dimasa yang akan datang antara lain:

1. Sebaiknya pihak *laundry* Thoyyiba dalam meningkatkan kualitas pelayanan, lebih memfokuskan perhatian pada atribut-atribut pelayanan yang memiliki urutan prioritas tertinggi sehingga harapan pelanggan untuk atribut-atribut layanan tersebut dapat segera terpenuhi dan ketidakpuasan pelanggan dapat diminimalisir.
2. Sebaiknya diperlukan pengukuran kualitas layanan yang dilakukan secara periodik dan terus menerus agar selalu dapat dilihat perubahan harapan dan persepsi pelanggan dari waktu ke waktu terhadap kualitas layanan yang ada sehingga kepuasan persepsi tetap dapat terjaga.
3. Pihak *laundry* Thoyyiba sebaiknya mengejar target yang telah ditentukan dari hasil benchmark, dengan melakukan upaya sesuai dengan respon teknis yang telah dijabarkan, sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat dan mengejar ketertinggalan dari *laundry-laundry* yang lain.