

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari keseluruhan pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

6.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan kuisisioner dengan atribut kualitas pelayanan UD. Adam Sport Gresik yang terdiri dari dimensi Servqual. Dapat diambil kesimpulan bahwa semua atribut belum memenuhi espektasi pelanggan atau harapan konsumen karena nilai kesenjangan masih bernilai negatif. Atributnya sebagai berikut.

No.	Daftar Pertanyaan	GAP
1	Penataan produk yang rapi dan menarik	-1.0346
2	Kebersihan ruangan	-1.076
3	Pencahayaan nyaman	-0.7584
4	Harga yang tertera pada produk	-1.0327
5	Kerapian penampilan karyawan	-0.974
6	Letak lokasi toko yg strategis	-1.0789
7	Tersedia macam suatu produk	-1.0572
8	Harga produk sesuai pasaran	-0.8198
9	Sirkulasi udara nyaman	-1.0863
10	Tersedia tempat sampah	-0.931
11	Lahan parkir	-0.6992
12	Koleksi peralatan sepak bola tersedia lengkap	-1.176
13	Koleksi aksesoris bola (jam, handuk , gantungan kunci, gelang, syal) tersedia lengkap	-0.8985
14	Pelayanan diberikan dalam waktu yang cepat	-0.7885
15	Tanggap dalam menanggapi ruang yang kotor	-0.8288
16	Petugas mempunyai pengetahuan dan mampu memberi informasi	-0.7356
17	Petugas bersikap ramah, sopan, tertib, dan rapi dalam memberikan pelayanan	-1.1636
18	Produk yang berkualitas	-1.0038
19	Produk cacat yang bisa ditukarkan	-0.816
20	Keamanan lingkungan toko	-0.9785
21	Penyampaian informasi tentang produk	-1.0087
22	Keluhan dan saran ditanggapi dengan baik	-1.1116

2. Dari klasifikasi atribut layanan pada UD. Adam Sport Gresik menurut model kano diperoleh klasifikasi 7 atribut layanan masuk dalam kategori must be, 7 atribut layanan masuk dalam kategori one dimensional, 2 atribut layanan masuk dalam kategori attractive, dan 6 atribut layanan masuk dalam kategori indifferent
3. Rekomendasi yang dapat diusulkan guna perbaikan layanan UD. Adam Sport Gresik berdasarkan output pada rumah kualitas (HOQ) adalah perbaikan pada koleksi peralatan sepak bola yang harus tersedia dengan lengkap. Untuk repon teknisnya pada prioritas pertama ada Penambahan macam produk maksudnya dalam satu jenis produk ada bermacam pilihan. Lalu prioritas kedua penambahan peralatan sepakbola yang up to date maksudnya selalu mengikuti perkembangan jenis peralatan sepakbola. Selanjutnya prioritas ketiga pelatihan sikap dan perilaku terhadap konsumen.

6.2. Saran

Saran ini diberikan guna kesempurnaan penelitian serta dalam usaha perbaikan kualitas layanan, berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

- Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak UD. Adam Sport Gresik lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut layanan yang mempunyai ranking prioritas perbaikan tertinggi dan menyegerakan perbaikan sesuai kemampuan.
- UD. Adam Sport diharapkan melakukan *survey* kepuasan pelanggan setiap bulannya secara terus menerus, agar dapat mengetahui keinginan konsumen yang selalu berubah guna meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya.