

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1) Didapatkan hasil perhitungan *SERVQUAL Score* yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia menunjukkan hasil negatif. Dengan nilai GAP tertinggi ada pada atribut akses layanan stabil yang memiliki nilai gap -1,77; tidak ada gangguan pada sistem pelayanan memiliki nilai GAP sebesar -1,45; layanan yang diberikan tepat waktu dengan GAP -1,31; penampilan petugas rapi dengan nilai GAP -1,29; petugas layanan melayani keluhan dengan cepat memiliki nilai GAP -1,29; adanya garansi pada pelanggan dengan nilai GAP -1,28; penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya dengan nilai GAP -1,27; adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan dengan nilai GAP -1,25; pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah dengan nilai GAP -1,25; penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman dengan nilai GAP -1,25; daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus dengan nilai GAP -1,25; tersedia tempat kritik dan saran dengan nilai GAP -1,25; kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah dengan nilai GAP -1,25; keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan dengan nilai GAP -1,23; fasilitas kantor penyedia layanan nyaman dengan nilai GAP -1,22; layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan nilai GAP -1,22; pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru dengan nilai GAP -1,22; harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan dengan nilai GAP -1,21; petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan dengan nilai GAP -1,20; peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik dengan nilai -1,15; keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas dengan nilai -1,14 dan proses registrasi layanan mudah dan cepat dengan nilai -1,01.

Setelah dilakukan penyebaran kuisioner. Terdapat 167 responden yang mengisi kuisioner. Dari kuisioner tersebut terdapat 22 item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, ternyata dari 22 atribut tersebut semuanya memiliki nilai negatif sehingga atribut tersebut dilakukan analisis dengan metode IGA. Dengan

ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia saat ini perlu dilakukan perbaikan. Semua atribut keluhan negatif, dengan nilai GAP terbesar adalah pada atribut akses layanan stabil. Sehingga dari semua atribut yang ada semuanya perlu adanya perbaikan.

2) Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan berdasarkan metode IGA yaitu atribut yang terletak pada kuadran I. Terdapat 10 atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu

Tabel 6. 1 Atribut Kuadran I

No	Atribut
1	Adanya garansi kepada pelanggan
2	Penampilan petugas rapi dan menarik
3	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus
4	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya
5	Adanya ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan
6	Layanan sesuai kebutuhan pelanggan
7	Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru
8	Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman
9	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat
10	Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan

3) Usulan yang perlu untuk dilakukan perbaikan, terdapat 10 usulan yaitu, PT. Jinde Grup Indonesia sebagai berikut :

Tabel 6. 2 Usulan Perbaikan

No	Atribut	Usulan Perbaikan
1	Adanya garansi kepada pelanggan	PT. Jinde Grup Indonesia sebaiknya memberikan garansi kepada pelanggan apabila terjadi kerusakan yang berasal bukan dari pemakaian pelanggan
2	Penampilan petugas rapi dan menarik	Dibuatkan SOP terkait masalah penggunaan seragam yang baik

3	Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus	Dilakukan pelatihan secara berkala agar petugas layanan tetap memiliki informasi yang mumpuni
4	Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya	Sebaiknya PT. Jinde Grup Indonesia menyediakan <i>Customer Service</i> yang dapat menjawab keluhan pelanggan
5	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan	PT. Jinde Grup Indonesia baiknya memberikan ganti rugi selama masa tertentu setelah pemasangan dilakukan
6	Layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Sebaiknya pilihan paket layanan dapat bervariasi agar pelanggan dapat memilih paket layanan sesuai dengan yang diinginkannya
7	Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru	Ada baiknya memanfaatkan sosial media untuk memberi tau pelanggan apabila ada layanan baru yang tersedia
8	Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman	Penataan ulang <i>interior</i> kantor agar dapat membuat kesan yang nyaman bagi pelanggan
9	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat	Ada baiknya PT. Jinde Grup Indonesia memiliki petugas yang dapat bertugas
10	Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan	Sebaiknya penerapan 3S (senyum, sapa, salam) lebih ditekankan lagi terutama sektor pelayanan

6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk PT. Jinde Grup Indonesia harus memperbaiki kinerja atribut-atribut jasa yang dianggap penting oleh pelanggan guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan terutama yang berada di kuadran I yang berjumlah 10 atribut. Sehingga pelanggan tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jinde Grup Indonesia. Dan PT. Jinde Grup Indonesia harus

mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pelanggan terutama di kuadran IV, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia. Untuk pengujian berikutnya sebaiknya menggunakan metode lain untuk mengetahui *output* dari metode tersebut.

