

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dilihat dari hasil analisis dan pengolahan data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan/konsumen dengan metode *Service Quality* langkah-langkah yang dapat dilakukan yaitu:
 - a. Melakukan Identifikasi permasalahan, dimana identifikasi permasalahan dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada Ka.Biro Admisi & Humas yang kemudian dilanjutkan dengan telaah hasil wawancara untuk melakukan perumusan masalah.
 - b. Tahap selanjutnya kita dapat menetapkan tujuan dari penelitian yang merupakan langkah untuk mengumpulkan informasi serta apa yang ingin dicapai dari penelitian dengan melakukan studi lapangan dan studi pustaka.
 - c. Kemudian dilakukan penyusunan kuisisioner serta penyebaran kuisisioner untuk

mengumpulkan data-data atribut persepsi dan harapan konsumen sehingga bisa dilakukan dilakukan Uji Validasi dan Reabilitas untuk menentukan hasil dari tujuan penelitian.

- d. Setelah data terkumpul, kita dapat melakukan pengolahan data yang sesuai dengan metode Servqual menggunakan Microsoft Excel dan aplikasi SPSS. Sehingga kita dapat melakukan penarikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.
2. Dari hasil analisis penelitian secara tertutup kepada konsumen didapatkan 3 dari 15 atribut/kriteria keluhan konsumen yang menjadi prioritas utama dengan nilai GAP tertinggi, diantaranya :
- a. Pada poin X2 dengan kriteria keluhan Perlengkapan komputer yang memadai mendapat nilai GAP -0,843, yang selanjutnya
 - b. Pada poin X4 yang memiliki kriteria keluhan Pelayanan sesuai dengan jadwal mendapatkan nilai GAP -0,686, serta
 - c. Pada poin X9 dengan kriteria keluhan Petugas Admisi memberikan pelayanan dengan cepat mendapatkan nilai GAP -0,671.

Berdasarkan faktor-faktor ketidakpuasan konsumen dengan nilai GAP yang cukup tinggi tersebut yang didapatkan dari hasil penelitian dan pengolahan data pada bab lima, pelayanan pada Biro Admisi & Humas dianggap belum bisa memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Dampak dari 3 atribut/kriteria keluhan konsumen yang menjadi prioritas utama dengan nilai GAP tertinggi, mengakibatkan Biro Admisi & Humas sering di komplain oleh konsumen.
4. Sehingga, Untuk usulan perbaikan yang diperlukan oleh Biro Admisi & Humas agar tidak komplain kembali oleh konsumen adalah :
 - a. Memperbaiki dan Menambah komputer baru yang layak digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan pada saat pendaftaran online dikampus.
 - b. Membuat jadwal piket untuk mengoptimalkan jam kerja dan menerapkan disiplin waktu bagi petugas Admisi & Humas agar tidak mengecewakan konsumen.
 - c. Meningkatkan kinerja pelayanan yang cepat, tanggap serta rama tamah pada konsumen agar merasa senang dan puas.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian adalah:

Pihak manajemen sebaiknya lebih memfokuskan perhatiannya pada 3 dari 15 atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama dengan nilai Gap tertinggi yaitu:

- a. pada X2 (Perlengkapan komputer yang memadai) dengan nilai GAP -0,843.
- b. Pada X4 (Pelayanan sesuai dengan jadwal) dengan nilai GAP -0,686.
- c. Pada X9 (Petugas Admisi memberikan pelayanan dengan cepat) dengan nilai GAP -0,671.

Sehingga bisa dilakukan perbaikan kualitas layanan sesuai dengan usulan perbaikan yang ada untuk Biro Admisi & Humas agar konsumen merasa senang dan puas.