

## BAB VI PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh Depot Air isi Ulang Shofi Gresik belum mampu memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semua nilai gap tiap atribut yang bernilai negatif yang menunjukkan bahwa konsumen belum puas terhadap layanan yang diberikan selama ini. Nilai-nilai tersebut secara berurutan terdapat dalam dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* dan *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*.
2. Atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan yaitu atribut-atribut yang memiliki nilai gap tertinggi di tiap dimensinya. Nilai gap terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness* terdapat dalam atribut karyawan selalu ada sesuai jadwal. Dimensi *Empathy* berada pada rangking kedua dengan atribut karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggan. Dimensi *Assurance* berada pada rangking ketiga dengan atribut karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan. Dimensi *tangible*, atribut yang memiliki nilai gap terbobot terbesar yaitu karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan. Pelanggan merasa kurang nyaman dengan tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan. Dimensi terakhir yaitu dimensi *Reliability* terdapat pada atribut karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggan.

## 6.2.Saran

Saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pihak Depot Air isi Ulang Shofi Gresik perlu memberikan pelatihan atau pengembangan karyawan dengan mengadakan *briefing* beberapa menit untuk memberikan motivasi kerja dan lakukan tanya jawab mengenai hal yang berkaitan dengan pelayanan di Depot Air isi Ulang Shofi Gresik.
2. Memberikan fasilitas tambahan seperti armada untuk antar jemput isi ulang agar pelanggan mendapatkan respon cepat dari karyawan saat pelanggan membutuhkan pelayanan dari Depot Air isi Ulang Shofi Gresik.
3. Saran yang diberikan pada peneliti selanjutnya yaitu dengan memberikan batasan pada nilai *Gap Servqual* yang akan digunakan sebagai acuan agar lebih jelas dalam menentukan penilaian kepuasan pelayanan. Apakah hasil Gap tersebut termasuk kategori pelayanan yang baik atau tidak baik.

