

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang menggunakan metode *servqual* dan IPA pada toko Jaya Bearing, memperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian jika berdasarkan hasil pengolahan data metode *servqual* dalam mencari nilai gap dari persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan memperoleh hasil bahwa pada setiap atribut maupun dimensi pelayanan masing-masing bernilai negatif (-) yang artinya kinerja yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kemudian perolehan gap terbesar pada dimensi diperoleh dimensi *responsiveness* nilai rata-rata gap yang diperoleh sebesar (-0,372) dengan atribut yang memiliki nilai gap terbesar yakni atribut RP1 mengenai Karyawan JB tanggap dalam memberikan informasi ketersediaan produk kepada pelanggan, sebesar (-0,450).

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data untuk mengetahui ada tidaknya layanan yang memuaskan dapat dilihat pada hasil mengenai kualitas pelayanan (Q) bahwa hasil yang diperoleh untuk nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang terukur bernilai sebesar (0,939) nilai tersebut sebenarnya sudah mendekati (1) namun masih belum bernilai (1) sehingga diartikan ($Q < 1$) kualitas pelayan belum baik sehingga belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari pelanggan Jaya Bearing.

Berdasarkan hasil pengolahan data metode *importance performance analysis* dalam mengidentifikasi atribut mana saja yang berada dalam posisi perbaikan pelayanan, pertahankan pelayanan, dianggap tidak begitu penting, dan dianggap berlebih pada tiap kuadran dalam diagram kartesius. Untuk atribut yang akan menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan yakni, atribut yang posisinya dalam kuadran A (prioritas utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 7 atribut pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Atribut RP1 mengenai Karyawan JB tanggap dalam memberikan informasi ketersediaan produk kepada pelanggan

- 2) Atribut RP3 mengenai Kesiapan menanggapi permintaan *customer* secara sigap
- 3) Atribut RL1 mengenai Menyediakan pelayanan sesuai permintaan anda
- 4) Atribut RL2 mengenai Keandalan JB dalam menangani masalah terkait dengan produk
- 5) Atribut A1 mengenai Kepercayaan anda atas pelayanan yang diberikan
- 6) Atribut E3 mengenai Perusahaan memprioritaskan kepentingan *customer* nya
- 7) Atribut E4 mengenai Perusahaan selalu menyediakan produk yang dibutuhkan *customer*

Usulan atau rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan pada setiap atribut yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kembali pelayanan yaitu secara keseluruhan mengenai, jalinan komunikasi yang baik maupun pembuatan rincian terstruktur pada Toko Jaya Bearing, karena masalah yang kerap terjadi seringnya stok barang yang kosong tentu adanya manajemen yang tidak selaras sehingga dirasa perusahaan tidak memprioritaskan kepentingan pelanggannya, selain itu sikap penjual yang komunikatif dan dapat lebih diandalkan sangat dibutuhkan pelanggan jika berkaitan dengan hal informasi permintaan barang maupun kebutuhan lainnya seperti mengatasi masalah dalam produk. Dengan begitu dalam menumbuhkan kepercayaan pembelinya, toko tentunya memerlukan sebuah proses dan waktu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dengan beberapa usulan dalam masalah yang ditemukan diharapkan perusahaan dapat mengevaluasinya agar toko tidak akan kehilangan pelanggannya dan dapat lebih terdepan daripada kompetitor lainnya.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian pada toko Jaya Bearing merupakan usulan peningkatan kualitas pelayanan, serta saran lainnya untuk peneliti yang akan melakukan penelitian serupa, untuk itu berikut beberapa saran-saran:

1. Melalui beberapa item atribut yang sebagaimana dianggap sebagai perbaikan dalam kualitas pelayanan diantaranya atribut, RP1, RP3, RL1, RL2, A1, E3, E4. Diharapkan perusahaan dapat memperbaiki kembali,

dengan yang diketahui bahwa beberapa atribut dianggap pelanggan perlu dievaluasi kembali, mencakupi sebuah permasalahan komunikasi yang baik pada penjual terkait persediaan barang, jika berkaitan dengan persediaan produk, pihak perusahaan tentunya harus melakukan manajemen dalam pengadaan barang dapat berupa pengecekan dalam mingguan atau bulanan atau adanya minimum stok barang sehingga masalah seperti ini tidak terjadi kembali, kemudian pengetahuan dalam penanganan produk serta komunikasi penjual/pegawai yang baik perlu dijaga dan dibangun kembali sehingga jika pelanggan membutuhkan dapat terarah dan tidak ada satu pihak yang merasa dikecewakan. Hasil akhir yang diterima tentu kepercayaan pelanggan pada perusahaan dapat meningkat serta perusahaan mendapat respon yang positif.

2. Hasil dari penelitian tersebut merupakan bahan informasi yang dapat disampaikan oleh penulis, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan metode lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terealisasi dan menjaga sebuah komunikasi antar peneliti, sumber objek penelitian, maupun pihak yang berkaitan dengan penelitian tersebut begitupun diperlukan sebuah manajemen waktu dalam proses melakukan penelitian sehingga penyelesaiannya dapat terselesaikan dengan waktu yang diharapkan. Penulis menyadari banyaknya keterbatasan dalam penelitian ini tetapi penulis berharap karya penulisan ini dapat bermanfaat bagi aspek yang berkaitan.