

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dari pengolahan data, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil perhitungan dimensi keandalan pada atribut 1, 2, 3 dan 4 semua mengarah ke positif itu berarti kemampuan untuk menepati dan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya tercapai. Pada dimensi koresponsifan pada atribut 5, 6, 7, 8, dan 9 semua mengarah ke positif itu berarti kemampuan dan ketanggapan dalam memberikan layanan kepada konsumen tercapai. Pada dimensi jaminan pada atribut 10, 11, 12 dan 13 semua mengarah ke positif itu berarti tindakan untuk menimbulkan kepercayaan dari konsumen tercapai. Pada dimensi empati pada atribut 14, 15, 16, 17 dan 18 semua mengarah ke positif itu berarti perhatian yang bersifat pribadi kepada konsumen tercapai. Pada dimensi berwujud pada atribut 19 dan 20 semua mengarah ke positif itu berarti penampilan yang dapat dilihat baik itu dari personilnya, perlatannya dan perlengkapannya maupun media yang digunakan tercapai. gap secara keseluruhan dimensi servqual menunjukan positif. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan PT. TMMIN sesuai apa yang diinginkan. Maka layanan jasa PT ISS Indonesia di katakan memuaskan.

Berdasarkan Diagram Kartesius diperoleh hasil bahwa atribut yang berada di Kuadran I, hal ini menunjukkan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen masih rendah sedangkan kepentingan terhadap atribut ini tinggi, maka atribut ini merupakan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. ISS Indonesia di PT. TMMIN Plant 3 Karawang. Pada kuadran II diperoleh hasil bahwa Proses pelayanan perusahaan yang dirasakan konsumen relative tinggi dan kepentingan terhadap atribut ini tinggi, maka atribut - atribut ini perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi. Pada Kuadran III diperoleh hasil bahwa atribut ini menunjukkan bahwa kriteria perusahaan yang dirasakan konsumen rendah dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

atribut ini memiliki prioritas yang rendah, namun perusahaan harus selalu menampilkan sesuatu yang lebih baik diantara kompetitor yang lain, untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke Kuadran I. Pada Kuadran IV diperoleh hasil bahwa atribut ini dikategorikan sebagai atribut yang berlebihan. Hal ini dikarenakan terdapat faktor yang bagi konsumen tidak penting, akan tetapi oleh perusahaan dilaksanakan dengan sangat baik. Selain itu dikarenakan tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi, sehingga bukan menjadi prioritas yang diperbaiki / dibenahi dan perusahaan seharusnya hanya mempertahankan kinerjanya.

5.2 Saran

Atribut yang berada di Kuadran I, sebaiknya dilakukan prioritas perbaikan untuk atribut-atribut tersebut. Perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan untuk atribut IV karena performa perusahaan cukup tinggi sedangkan kebutuhan konsumen rendah.

