

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan metode *SERVQUAL* dan IPA pada Toko Mutiara Teknik Karawang, memperoleh beberapa kesimpulan:

1. Dalam penelitian ini, didapatkan gap antara persepsi yang dirasakan oleh pelanggan daripada harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Nilai gap terbesar terdapat pada dimensi *responsiveness* dengan nilai gap (-0,417) dengan RP3 sebagai atribut dengan nilai gap terbesar (-0,586).
2. Selanjutnya, pada hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan bahwa hasil yang diperoleh untuk nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang diukur bernilai (0,90047). Dilihat dari nilai tersebut bahwa kualitas pelayanan belum baik karena nilai ( $Q < 1$ ) sehingga kualitas pelayanan dikatakan belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari pelanggan Mutiara Teknik Karawang.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* terdapat 4 atribut yang masuk ke dalam kuadran A (prioritas untuk diperbaiki), diantaranya sebagai berikut:
4. Kemudian faktor yang perlu/harus ditingkatkan berdasarkan performansi kuadran

A metode IPA dan solusi yang diberikan oleh Toko Mutiara Teknik Karawang agar kualitas pelayanan toko meningkat adalah:

- a. Kesigapan dalam melayani kebutuhan pelanggan, erat kaitannya dengan sigapnya karyawan toko dalam melayani apa yang dibutuhkan pelanggan. keluhan ini bisa diminimalisir dengan karyawan toko yang selalu siap di tempat agar kebutuhan pelanggan dapat dilayani dengan cepat.
- b. Lokasi toko yang strategis, menempatkan lokasi perusahaan di tempat strategis seperti di pinggir jalan raya agar memudahkan pelanggan dalam berkunjung ke toko, ataupun jika tidak bisa memindahkan toko ke tempat yang strategis maka sediakan baliho atau tanda di depan gang masuk toko agar pelanggan tahu lokasi toko.
- c. Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tanggap, erat kaitannya dengan kemampuan menangani keluhan

pelanggan. Dalam melakukan perekrutan karyawan toko, pemilik perusahaan harus memberi pelatihan terhadap calon karyawan agar dalam menangani keluhan pelanggan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tanggap.

- d. Kesesuaian pelayanan yang diberikan terhadap permintaan kebutuhan, terkadang spesifikasi barang yang dijual dan yang diminta pelanggan tidak tersedia. Perusahaan seharusnya menyediakan produk-produk yang lebih lengkap lagi kedepannya.

## 5.2 Saran

Selanjutnya saran yang bisa diberikan kepada Toko Mutiara Teknik Karawang melalui penelitian ini adalah saran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, serta beberapa saran terhadap penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, maka dari itu berikut adalah saran-saran tersebut:

1. Berdasarkan faktor-faktor pelayanan yang telah diteliti dan dianggap sebagai prioritas perbaikan kualitas pelayanan, diharapkan perusahaan dapat memperbaiki permasalahan ketersediaan produk, seperti pengecekan ketersediaan barang secara berkala, sistem yang terkomputerisasi dengan persediaan produk sehingga masalah stok minim ataupun habis bisa diminimalisir.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan metode lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terealisasi. Dengan penelitian tersebut diperlukan sebuah manajemen waktu dalam proses melakukan penelitian sehingga penyelesaiannya dapat terselesaikan dengan waktu yang diharapkan.