

BAB V **KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang menggunakan metode *SERVQUAL* dan IPA pada CV Cipta Grafika, 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 *Reliability* (Kehandalan) nilai rata-rata Gap yang diperoleh sebesar (-0.295) dengan atribut yang memiliki nilai Gap terbesar yakni atribut E5 mengenai Memberikan jasa pesan antar (*delivery service*) yang memudahkan pelanggan, sebesar (-0.417). Metode IPA menghasilkan Kuadran I memperoleh atribut RL1, RL2 dan A4. Pada Kuadran II memperoleh atribut RL3, RP3, A1, A2, A3, A5,E3,T1,T3 dan T4. 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 (0.942) nilai tersebut sebenarnya sudah mendekati (1) namun masih belum bernilai (1) sehingga diartikan (Q1) kualitas pelayan belum baik sehingga belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari pelanggan CV Cipta Grafika.
2. Berdasarkan pada perancangan *Value Proposition Design* (VPD) bagian *Customer segment* dan juga *value proposition* adalah *Customer pains*: karyawan tidak menjawab dengan baik, kehandalan karyawan dalam menangani masalah produk, tidak menyediakan pelayanan sesuai permintaan. Untuk obatnya ada pada bagian *pain relievers* yang berisikan: membuat data master produk dan melalukan program pelatihan pelayanan dan pengetahuan produk kepada karyawan. *Gains*: kesiGapan dalam

menanggapi permintaan, keamanan saat bertransaksi, kondisi lingkungan yang nyaman. *Gains creator*: membuat saluran *channel* konsultasi untuk di *platform* online, merubah bisnis model *digital printing* berfokus pada penjualan, pelayanan dan pemasaran. *Product and service*: *digital printing stiker, id card* dan *banner*. *Customer jobs*: promosi produk berukuran kecil, sebagai tanda pengenal seseorang, sebagai tempat pemasaran.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian pada CV Cipta Grafika 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, RL 1, RL 2, A 4 diharapkan perusahaan dapat memperbaiki kembali. Dengan yang diketahui bahwa beberapa atribut dianggap pelanggan perlu dievaluasi mencakupi sebuah permasalahan menyediakan pelayanan sesuai permintaan anda, kehandalan CS dalam menangani masalah terkait dengan produk, kesanggupan karyawan dalam menjawab pertanyaan secara baik. 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 terealisasikan 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.