

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan yaitu:

1. Hasil pengolahan data menggunakan metode *Servequal* untuk mengukur kepuasan pelanggan diperoleh nilai kepuasan pelayanan (Q) yaitu sebesar 0,960, hal ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak merasa puas terhadap pelayan dikarenakan nilai $q < 1$. Berdasarkan hasil dari metode *Customer Satisfaction Index* didapatkan 78% dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dokter cuci karawang merasa puas.
2. Berdasarkan diagram kartesius diketahui bahwa atribut-atribut apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Diketahui ada 4 atribut dikuadran A (prioritas utama) karena dinilai penting oleh pelanggan namun tidak mendapatkan pelayanan yang baik sehingga perlu ditingkatkan yaitu *Tangible 2, Responsiveness 3, Empathy 1, Empathy 3*. Lalu untuk yang perlu dipertahankan berada dikuadran B ada 4 atribut, dinilai penting oleh pelanggan dan sudah memenuhi pelayanan yang sesuai kebutuhan pelanggan yaitu *Responsiveness 2, asurance 4, Empathy 2, Empathy 4*. Lalu ada merupakan prioritas rendah berada di kuadran C terdapat 6 atribut dianggap tidak penting karena minim pelayanan belum cukup sehingga perlu ditimbangan kembali untuk ditingkatkan atau dipertahankan yaitu *Tangible1, Tangible 3, Tangible 4, Responsiveness 1, asurnace 1, Assurance*
3. Kuadran D ada 6 atribut dinilai rendah oleh pelanggan tapi pelayanan yang diberikan baik sehingga perlu pengurangan pengurangan untuk menghemat sumber daya seperti *Reability 1, Reability 2, Reability 3, Reability 4, Responsiveness 2, Assurance 2*.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti berkaitan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dilihat dari kepuasan pelanggan puas, namun masih banyak yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dapat dilihat dari diagram kartesius, sehingga perlu adanya tindakan dari pihak Dokter Cuci Karawang mengenai hal tersebut.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Dokter Cuci Karawang perlu dilanjutkan lagi survei berkelanjutan agar selalu bisa memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Untuk melanjutkan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya menggunakan metode lain atau terbaru.

