

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian, Penulis membuat beberapa kesimpulan dari penelinitan ini yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode Servqual untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan (Q) atau perbandingan antara persepsi dan harapan memiliki nilai untuk dimensi *reliability* (0.858), dimensi *responsiveness* (0.887), dimensi *emphaty* (0.875), dimensi *assurance* (0.887) dan dimensi *tangible* (0.847). Untuk nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0.871) yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Konfeksi Nipulbi kepada konsumen belum terpenuhi atau kualitas pelayanannya masih kurang baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengidentifikasi atribut mana saja yang berada dalam posisi perbaikan pelayanan, pertahankan pelayanan, tidak begitu penting, dan dianggap berlebihan. Untuk atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yakni atribut yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 4 atribut pelayan, yaitu atribut RL1 Pelayanan cepat dan tepat, atribut A4 Waktu produksi selalu sesuai, atribut T1 Kerapihan toko sangat terjaga, atribut T4 Akses Lokasi dekat dari jalan utama.
3. Usulan yang menjadi rekomendasi perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Konfeksi Nipulbi yaitu, perusahaan harus membuat prosedur dan pelatihan tentang pelayanan kepada karyawannya, perusahaan harus menjadwalkan produksi dengan baik agar tidak terjadi keterlambatan produksi, perusahaan harus melakukan pembersihan area toko sebelum buka dan sesudah toko tutup, peneliti mengusulkan pada perusahaan untuk mencari lokasi yang strategis, namun jika hal tersebut sulit dilakukan peneliti mengusulkan untuk diadakannya toko *online* agar para pelanggan yang

merasa lokasinya jauh dari Konfeksi Nipulbi bisa melakukan pemesanan secara *online*.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di Konfeksi Nipulbi terdapat 4 atribut prioritas utama untuk dilakukan perbaikan guna memenuhi kepuasan konsumen maka peneliti menyarankan agar perusahaan bisa memperbaiki atribut tersebut terlebih dahulu.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang lebih terbaru.

