

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* (0,876), dimensi *responsiveness* (0.900), dimensi *assurance* (0.880), dimensi *emphaty* (0.865) dan dimensi *tangible* (0.855). Untuk nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0.875) yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Kero Apparel* 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 3 atribut pelayan, yaitu atribut E3 sungguh-sungguh dalam memenuhi keinginan konsumen, atribut T2 tempat parkir aman dan luas, atribut T3 ruang tunggu nyaman.
3. Usulan yang menjadi rekomendasi perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di *Kero Apparel* yaitu, karyawan harus benar – benar memenuhi keinginan konsumen seperti saat konsumen ingin menggunakan bahan sesuai dengan permintaan konsumen, pihak Perusahaan harus menyediakan tempat parkir kendaraan yang layak dan luas untuk konsumen, pihak Perusahaan harus memperbaiki atau merenovasi ruang tunggu sehingga bisa membuat konsumen merasa nyaman.

5.2 Saran

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

1. Berdasarkan hasil penelitian di *Kero Apparel* terdapat 3 atribut yang tergolong kedalam kuadran I yang mana menjadi prioritas utama untuk menjadi bahan evaluasi atau perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Penelitian yang dilakukan ini jauh dari sempurna. Banyak hal yang dapat dikembangkan dan diperbaiki dalam berbagai hal seperti hal-nya penggunaan metode dan variabel, oleh karena itu penulis menyarankan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya yang lebih terbaru, agar pengukuran tingkat kualitas pelayanan dapat lebih baik.

