

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

1. Ada lima variabel yaitu, *Tangible* (bukti fisik) : T1 dan T2. *Reliability* (kehandalan) : RL1, RL2, RL3 dan RL4. *Responsiveness* (daya tanggap) : RP1 dan RP2. *Assurance* (jaminan) : A1, A2 dan A3. *Empathy* (empati) : E1 dan E2. Dimensi ini memiliki atribut pertanyaan yang dapat ditanyakan kepada pelanggan Nabila Laundry Syar'i di Tanjung Piayu. Dalam sampel yang diuji terdapat 89 sampel dari 115 data populasi. Terdapat 13 buah pertanyaan dan seluruh atribut pertanyaan dijawab oleh pelanggan yang diuji validitas dan reliabilitasnya.
2. Dengan menggunakan Metode *Servqual* (*Service Quality*) dan setelah uji validitas dan uji data Reliabilitas, Nilai Gap bernilai tinggi dan negative (-) ada 3 yaitu dari RL2 bernilai -0.517 adalah kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan menduduki posisi 1, dari RP1 bernilai -0.494 adalah karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan ada di posisi 2, dari A3 bernilai -0.449 adalah laundry mengembalikan pakaian pelanggan dalam keadaan rapih atau tidak kusut ada di posisi 3, dari T2 bernilai -0.427 adalah tata letak laundry tertata dengan rapi (display) menduduki posisi 4, dari RL1 bernilai -0.382 adalah jasa penyucian pakaian tepat waktunya menduduki posisi 5, dari RL4 bernilai -0.360 adalah pakaian ketika tidak tidak dicuci tidak ada kerusakan menduduki 6, dari E1 bernilai -0.258 adalah karyawan laundry ramah kepada pelanggan menduduki posisi 7, dari RP2 bernilai -0.236 adalah karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat menduduki posisi 8, dari E2 bernilai -0.213 adalah karyawan laundry memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan menduduki posisi 9, dari A1 bernilai -0.203 adalah ada garansi ketika pakaian rusak maupun hilang posisi 10, dari T1 bernilai -0.202 adalah penampilan karyawan rapi dan bersih menduduki posisi 11, dari RL3 bernilai -0.168

adalah harga jasa laundry yang ditawarkan sesuai dengan pasaran menduduki posisi 12, dari A2 bernilai -0.112 adalah struktur pembayaran harus benar dan sesuai menduduki posisi 13.

3. Nilai CSI yang diperoleh adalah 79.365% dan nilai indeks 66.00 – 80.99 memberikan hasil setuju, menyatakan pelanggan setuju atas kinerja layanan yang telah diberikan Nabila Laundry Syar'i, namun masih ada yang belum maksimal secara keseluruhan. Nabila Laundry Syar'i berkomitmen memperbaiki sistem kerja pelayanan yang kurang baik untuk menciptakan kepuasan lebih di masa mendatang.

5.2. Saran

Penelitian ini akan terus berlanjut hingga penelitian lainnya berkembang dan maju. Peneliti dapat memberikan saran dan informasi yang berguna nantinya., yaitu :

1. Dengan penggunaan metode *Servqual*, dan metode CSI yang telah di uji membuat Nabila Laundry Syar'i lebih meningkatkan kinerja yang diinginkan oleh pelanggan dan hasil yang didapatkan dapat berguna bagi pelanggan Nabila Laundry Syar'i terkhusus di Tanjung Piayu.
2. Metode pengujian akurasi hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan software SPSS 22.0, dan software lain yang tersedia juga dapat digunakan sesuai dengan keinginan penulis