

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa PT Indocare Pacific Batam perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan berdasarkan lima dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Salah satu perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan, penelitian ini memberikan usulan berupa hasil rancangan *Standard Operational Procedures* (SOP) dengan menggunakan pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Action*). Hasil rancangan *Standard Operational Procedures* (SOP) diperoleh sesuai dengan lima dimensi *servqual* yang dianalisis yaitu SOP dimensi *tangibles* difokuskan kepada SOP pemasangan produk dan SOP tutorial penggunaan produk, untuk dimensi *realibility* difokuskan kepada SOP penanganan kerusakan produk, untuk dimensi *responsiveness* difokuskan kepada SOP perawatan produk, untuk dimensi *assurance* difokuskan kepada SOP penggantian produk dan dimensi *emphaty* difokuskan kepada SOP pengembalian produk.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang diberikan untuk peningkatan penelitian ini di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk penelitian ini dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif lainnya
2. Solusi perbaikan untuk penelitian ini dapat berupa peningkatan *relationship management* dengan pengguna atau perancangan standar kualitas pelayanan dengan pendekatan QFD
3. Data yang digunakan pada penelitian ini dapat berupa *voice of customer*