BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai pelayanan pada SERVQUAL yang baik dan memuaskan bernilai 0 dan pada penelitian ini terdapatnya indikator pelayanan yang masih belum memuaskan sebanyak 9 indikator antara lain : Tersedianya tempat parkir yang luas dengan nilai -0.6, kecepatan pelayan dalam memberikan pelayanan dengan nilai -0.14, pelayan yang selalu berada di *lobby* dengan nilai -0.62, kecepatan pelayan dalam memberi pelayanan dengan nilai -0.14, perilaku pelayan yang memberikan rasa aman kepada tamu dengan nilai -0.02, pelayan yang sopan dan ramah dengan nilai -0.16, pelayan yang berwawasan tinggi dengan nilai -0.2, pelayan memberi perhatian kepada seluruh tamu dengan nilai -0.38, pelayan selalu memperhatikan kepentingan pelanggan dengan nilai -0.54, pelayan mengingat dan mengetahui kebutuhan khusus pelanggan dengan nilai -0.38.
2. PT Rafflesia Nusantara untuk peningkatan kualitas sebanyak 5 indikator yang berada di kuadran A (Prioritas Utama) antara lain : Pelayan selalu berada di *Lobby*, Pelayan bersedia menanggapi dan menerima keluhan tamu, Pelayan yang berwawasan tinggi, Pelayan memberikan perhatian kepada

seluruh tamu dan pelayan mengingat dan mengetahui kebutuhan khusus pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan yang harus diprioritaskan dalam peningkatan kepuasan pelanggan atau tamu dalam bidang jasa antara lain keberadaan pelayan di *lobby* disini disarankan untuk selalu menyediakan pelayan di tempat yang biasanya dikunjungi oleh tamu atau pelanggan, menyediakan sumber daya manusia yang mampu menanggapi seluruh keluhan tamu dan dapat menerima keluhan tamu, mengadakan *training* kepada sumber daya manusia yang khususnya di bidang pelayanan yang berfungsi untuk meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang tinggi pelayan.
2. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis lebih dalam terhadap objek penelitian ataupun metode-metode penelitian yang digunakan agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.
3. Bagi peneliti lain, perlu memperluas pengetahuan tentang sistem pelayanan dan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga akan memberikan kontribusi yang besar dalam upaya pengembangan untuk masa yang mendatang.