

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kanaan *Service* kepada pelanggan belum memenuhi harapan pelanggan. Karena penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan Metode *Servqual* (Kehandalan, Perhatian, Daya Tanggap, Bukti Nyata, Asuransi) masih mendapatkan nilai negative yang dikategorikan pelanggan belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Kanaan *Service*, sehingga perlu perbaikan terhadap kelima dimensi pelayanan tersebut.

Dari perhitungan yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwasannya nilai tiap nilai rata-rata tiap dimensi *Servqual* yaitu: -0,72. Ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa Kanaan *Service* belum memuaskan para pelanggan atau kualitas pelayanannya belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan analisa metode IPA, terdapat 6 atribut di dalam kuadran I yang paling penting namun kinerjanya tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Salah satu prioritas atribut dengan nilai yang tidak memuaskan itu adalah “Menjaga kebersihan ruangan saat pengerjaan”. Untuk meningkatkan kinerja

pada atribut ini dilakukan usaha seperti membersihkan air yang berceceran dilantai.

2. Untuk atribur-atribut yang menjadi fokus perbaikan terdapat pada kuadran I dan kuadran III. Adapun atribut-atribut tersebut adalah:
 - a. Pelayanan yang tepat waktu.
 - b. Berpenampilan sopan dan rapi..
 - c. Tidak menimbulkan kebisingan dsn ruangan yang berantakan saat perbaikan AC.
 - d. Peralatan yang digunakan teknisi dalam pengerjaan AC lengkap.
 - e. Menjaga kebersihan ruangan saat pengerjaan.
 - f. Konsisten untuk tetap ramah pada setiap pelanggan.
 - g. Pelayanan dan hasil service sangat memuaskan.

5.2. Saran

1. Pihak Kanaan *Service* harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan terus kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pelanggan yang berada di kuadaran II yang berjumlah 7 atribut, sehingga pelanggan selalu merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kanaan *Service*.
2. Kanaan *Service* harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap pentingg oleh pelanggan akan tetapi kinerjanya dianggap masih rendah terutama di kuadaran I yang berjumlah 6 atribut. Begitu juga dengan kuadran III yang berjumlah 1 atribut yang dianggap biasa-biasa saja oleh

pelanggan dan kinerja teknisi biasa-biasa saja harus diperbaiki walaupun hanya biasa-biasa saja karena atribut 1 ini menyangkut waktu.

3. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis terhadap hubungan antara tingkat kepuasan dengan karakteristik pelanggan dan juga menindaklanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.