

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai perbaikan dan peningkatan kualitas jasa tata graha di PT. X Properti Manajemen dan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab IV dengan penerapan metode *quality function deployment* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil keseluruhan pengolahan kuesioner, pelanggan tidak puas terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh PT. X Properti Manajemen.
2. Dari 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*. Dimensi *reliability* memiliki nilai negatif terbesar dibandingkan dimensi yang lainnya yaitu sebesar -286 yang artinya pelanggan paling tidak puas dengan dimensi keandalan pelayanan (*reliability*).
3. Atribut–atribut yang mempengaruhi kualitas jasa PT. X Properti Manajemen menurut *voice of customer* yang harus diperhatikan adalah informasi jelas dan terinci, perhatian yang sungguh-sungguh kepada pelanggan yang mengalami masalah, memiliki pengetahuan memadai, mengutamakan kepentingan pelanggan, memiliki dan menggunakan peralatan modern, fasilitas fisik yang menarik.
4. Faktor–faktor yang menjadi *technical response* dalam memperbaiki kualitas jasa PT. X Properti Manajemen berdasarkan *house of quality* adalah memiliki *vacuum cleaner, training* (pelatihan) karyawan, membuat blog / situs PT. X Properti Manajemen, profesional terhadap suatu pekerjaan, menambah karyawan,

menerima calon karyawan yang berkualitas, *briefing* sebelum dan setelah melakukan pekerjaan, suasana ruangan yang bersih, wangi, dan disertai musik, karyawan yang sigap menghadapi pelanggan.

5. Dari 9 kebutuhan teknis tersebut yang memiliki nilai tertinggi yang perlu diperbaiki dahulu yaitu karyawan yang sigap menghadapi pelanggan. Dengan kesigapan, maka segala sesuatunya dapat terselesaikan dengan baik, kebutuhan dan keinginan pelanggan pun terpenuhi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan bagi kemajuan PT. X Properti Manajemen adalah sebagai berikut :

1. Untuk mampu bersaing dan meraih pangsa pasar yang besar maka harus diperhatikan semua keinginan konsumen yang berhubungan dengan kualitas jasa. Semua keinginan konsumen tertuang dalam atribut–atribut yang berhubungan dengan kualitas jasa PT. X Properti Manajemen, dimana atribut–atribut tersebut harus diperhatikan oleh PT. X Properti Manajemen.
2. Sebaiknya perusahaan menggunakan *house of quality* untuk mengetahui keinginan konsumen.
3. Studi ini disarankan dapat memberikan pemahaman kepada pihak penyedia jasa tata graha, khususnya PT. X Properti Manajemen agar dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan mempertahankan agar pelanggan tetap setia. Hal ini dapat dilakukan melalui upaya-upaya berikut ini:

- a. Peningkatan kepuasan konsumen dengan cara memenuhi harapan konsumen bahkan menyediakan jasa terbaik perusahaan sehingga dapat melampaui harapan konsumen,.
- b. Peningkatan loyalitas konsumen dengan cara menyediakan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan konsumen.