

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelola terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan, diantaranya: dengan cara mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan lewat riset; mengelola harapan pelanggan dengan baik; meningkatkan kinerja karyawan berkomunikasi. Selain itu, pengelola juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif, berupaya menyelesaikan masalah dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat, pengelola dan karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dan kecakapan sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
2. Terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai harapan pelanggan, diantaranya: tata letak dan fasilitas fisik, kemampuan PD.Caringin 95 dalam melayani pelanggan dengan cepat, PD.Caringin 95 kurang memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya.

3. Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh PD.Caringin 95, hal ini dapat terlihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa PD.Caringin 95 kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan PD.Caringin 95 kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang ke PD.Caringin 95, menjadikan PD.Caringin 95 sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa, ingin terus datang ke PD.Caringin 95.
4. Terdapat pengaruh yang cukup kuat, searah, dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PD.Caringin 95.

5.2 Saran

Adapun saran –saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada PD.Caringin 95 adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pengelola PD.Caringin 95 melaksanakan setiap upayanya dengan maksimal agar kualitas pelayanan benar-benar dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, sebaiknya pengelola lebih fokus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Dari beberapa indikator yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar pengelola PD.Caringin 95 dapat menerapkan dimensi kualitas pelayanan dengan baik dan membuat standarisasi untuk kegiatan kegiatan yang berhubungan dengan indikator tersebut. Sehingga karyawan dapat melakukan pelayanan sesuai dengan

standar yang ditetapkan oleh pengelola. Karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan, secara otomatis kepuasan pelanggan akan terbentuk dan ikut meningkat.

3. Berdasarkan SPSS, sebaiknya pengelola terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya untuk indikator-indikator yang masih meragukan responden, karena kualitas pelayanan benar-benar berhubungan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.