

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah penulis melakukan penelitian dan *Analisis Kepuasan Jemaat terhadap Kualitas Layanan Gereja X dengan menggunakan metode Service Quality*, maka peneliti dapat menarik suatu kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk gereja X di masa yang akan datang.

Adapun kesimpulan dan saran tersebut adalah sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

1. Jemaat merupakan faktor terpenting yang dapat mempengaruhi kelangsungan hidup gereja X. Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa sebagian besar jemaat yang datang ke gereja X adalah perempuan (41%). Sebagian besar jemaat berusia lebih dari ≥ 31 tahun sebanyak 38%, berusia 21-30 tahun sebanyak 31%, berusia ≤ 20 tahun sebanyak 11% dan mayoritas memiliki pekerjaan karyawan 37% karyawan-karyawati, 12% pelajar/mahasiswa, 28% wiraswasta, 3% fulltimer gereja.
2. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan gereja X adalah baik. Hal ini dapat dilihat dari Overall Average Weighted SERVQUAL score keseluruhan responden adalah 144.975. Dan angka tersebut menunjukkan bahwa jemaat gereja X puas akan layanan gereja X dan mungkin jemaat akan mengajak orang lain untuk ikut juga menjadi jemaat gereja X karena mereka puas akan layanan gereja tersebut serta kembali ke gereja tersebut secara terus-menerus.
3. Dan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti adanya kepuasan jemaat gereja X.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan atas analisis hasil penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi gereja X BTC lantai 3 dalam meningkatkan kualitas layanan. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Meskipun secara keseluruhan kualitas layanan gereja X baik namun masih ada beberapa yang kurang dan akan lebih baik lagi apabila dalam pelaksanaannya bisa ditingkatkan

seperti : kepedulian pekerja terhadap jemaat baru bukan jemaat lama saja, pekerja dapat memenuhi kebutuhan semua jemaat dengan baik dan pekerja dapat memahami serta tanggap akan kebutuhan dan keinginan jemaat.

2. Gereja X sebaiknya secara berkala memantau jemaat dengan cara kontak langsung dengan jemaat atau melalui kotak saran mengenai kualitas layanan gerejanya yang dirasakan oleh jemaat gereja guna untuk kemajuan gereja X di masa yang akan datang.
3. Keterbatasan penelitian adalah hasil daripada tabel SERVQUAL scores for Church X positif dikarenakan yang mengisi kuesioner sebagian adalah pekerja gereja sendiri dan sebagian lagi adalah jemaat gereja X. Dan pembagian kuesioner dilakukan oleh kepala kantor gereja sendiri dan peneliti menunggu hasilnya.

Demikian kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, semoga gereja X dapat terus melangsungkan aktivitas melayani jemaat dengan baik.