

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan mengenai kepuasan jemaat terhadap kualitas pelayanan Majelis Jemaat Gereja "X" Bandung, yaitu sebagai berikut :

1. Rasa cukup puas terbesar yang dirasakan oleh jemaat terdapat pada dimensi *assurance dan responsiveness*. Rasa cukup puas pada dimensi *assurance* meliputi kepercayaan jemaat terhadap kualitas penggantian sarana prasarana ibadah yang rusak. Pada dimensi *responsiveness* meliputi pelayanan majelis jemaat yang kurang tanggap terhadap keluhan jemaat tentang penggantian alat penunjang ibadah yang relatif lama.
2. Tingkat kepuasan terbesar yang dirasakan oleh jemaat terdapat pada dimensi *reliability* yaitu Majelis Jemaat Gereja "X" peduli terhadap pelayanan kesehatan gratis bagi jemaat yang membutuhkan bantuan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Sebagai bahan informasi tambahan untuk peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik serupa.
2. Melakukan penelitian serupa dengan mengambil responden penelitian di gereja lainnya.
3. Sebagai evaluasi bagi peneliti lain agar memerhatikan kesesuaian jumlah sampel penelitian, total indikator, jumlah item data-data penunjang dan jumlah item-item setiap dimensinya.
4. Melakukan pengukuran terhadap data penunjang yang belum dilakukan oleh peneliti.
5. Item-item dalam kuesioner perlu ditambah pada penelitian selanjutnya.
6. Menambah jumlah sampel penelitian pada jemaat gereja "X" berdasarkan jumlah jemaat pada Gereja "X".

### 5.2.2 Saran Praktis

Hal-hal yang harus dipertahankan oleh Majelis Jemaat Gereja "X" dalam segi pelayanan :

1. Pada dimensi *reliability*, ketepatan dan kecekatan Majelis Jemaat dalam pemberian informasi oleh tentang seputar kegiatan Gereja "X" Bandung yang mudah dimengerti oleh jemaat.
2. Pada dimensi *tangibles*, majelis jemaat disarankan untuk meningkatkan pengetahuan dengan cara diberi penyuluhan informasi tentang perawatan

berkala peralatan atau fasilitas ibadah yang tersedia di dalam gedung Gereja “X” supaya mengurangi dampak kerusakan fasilitas penunjang ibadah jemaat. Selain itu, pihak Majelis Jemaat disarankan juga untuk memilih dan mengevaluasi sebelum membeli fasilitas peralatan ibadah agar berfungsi semaksimal mungkin.

3. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi *emphaty*, seluruh Majelis Jemaat Gereja “X” Bandung disarankan untuk mengikuti pelatihan dan seminar bagaimana cara menyambut atau berhadapan dengan jemaat agar jemaat merasa dihargai dan dimengerti.