

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

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

1. Manajemen terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya manajemen 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 dengan pelanggan lewat kuesioner agar dapat mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan. Selain itu, manajemen juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan sesuai janji, berupaya menangani masalah layanan pelanggan dengan cepat, manajemen dan karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dan kecakapan sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan, mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang langsung dapat dilihat oleh pelanggan dan biasanya sering dinilai oleh pelanggan.
2. Terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan atau diragukan pelanggan, diantaranya:

kecakapan karyawan Djodjon Big Screen untuk menjawab pertanyaan pelanggan, pengetahuan karyawan untuk dapat membangkitkan kepercayaan pelanggan, kemampuan manajemen Djodjon Big Screen memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, kesedian karyawan Djodjon Big Screen dalam membantu pelanggan, kesediaan karyawan Djodjon Big Screen dalam membantu pelanggan memecahkan masalahnya.

3. Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Djodjon Big Screen, hal ini dapat dilihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan sering: membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa Djodjon Big Screen kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan Djodjon Big Screen kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk bekerjasama dengan Djodjon Big Screen, menjadikan Djodjon Big Screen sebagai alternatif utama untuk menggunakan jasa, melakukan lebih banyak bisnis dengan Djodjon Big Screen di waktu mendatang.
4. Terdapat pengaruh yang sangat rendah, searah dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Djodjon Big Screen. Hasil tersebut diperoleh dari angka korelasi sebesar 0,085. Dari output SPSS, diperoleh koefisien determinan sebesar 2,50%. Dari output SPSS analisis regresi, diperoleh angka 15,8%. Hal tersebut berarti, bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 15,8%. Dan terdapat kesenjangan sebesar 84,20% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar

penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya adalah harga, promosi, dan lain-lain.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Djodjon Big Screen adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya manajemen Djodjon Big Screen melaksanakan setiap upayanya dengan maksimal agar kualitas pelayanan benar-benar dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, sebaiknya manajemen lebih fokus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Ada beberapa indikator kualitas pelayanan Djodjon Big Screen yang masih perlu ditingkatkan oleh manajemen, diantaranya:
  - a. Kecakapan karyawan Djodjon Big Screen untuk menjawab pertanyaan pelanggan. Untuk mengatasinya, sebaiknya manajemen Djodjon Big Screen lebih sering mengadakan pelatihan dan merekrut karyawan dengan standar pendidikan tertentu dan sudah berpengalaman.
  - b. Ketersediaan karyawan Djodjon Big Screen membantu pelanggan memecahkan masalahnya. Sebaiknya karyawan lebih terampil dan memperhatikan pelanggan jika menghadapi masalah sehingga dapat membantu pelanggan memecahkan masalah.
3. Dari beberapa indikator yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar manajemen Djodjon Big Screen

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 manajemen. Karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan, secara otomatis kepuasan pelanggan akan terbentuk dan ikut meningkat.

4. Berdasarkan output SPSS, sebaiknya manajemen terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya, khususnya untuk indikator-indikator yang masih meragukan responden. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, sebaiknya perusahaan juga meningkatkan hal-hal diluar kinerja layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, proses, bukti nyata, dan lain-lain.