

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; mengelola fasilitas fisik *outlet* dengan baik; meningkatkan kinerja karyawan; berkomunikasi dengan pelanggan lewat kuesioner, supaya dapat mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi pelanggan. Selain itu, manajemen juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan yang tepat waktu dan efektif, berupaya menyelesaikan masalah dan menangani keluhan 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: kemampuan QUIKSILVER dalam menyelesaikan masalah yang timbul dengan cepat dan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, keterampilan dan kecakapan manajemen dalam berbisnis, dan keamanan, kenyamanan, serta kebersihan *outlet* di QUIKSILVER.
3. Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh QUIKSILVER, hal ini dapat dilihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan kadang-kadang: membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa QUIKSILVER kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan QUIKSILVER kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang ke QUIKSILVER, menjadikan QUIKSILVER sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa, ingin terus datang ke QUIKSILVER.
4. Terdapat pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan QUIKSILVER. Hasil tersebut diperoleh dari angka korelasi sebesar 0.477 dan *Significance t* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000, yang berarti dibawah 0,05, sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien determinan sebesar 0.189 atau sama dengan 18.9%, hasil tersebut mengandung arti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 18.9%, terdapat kesenjangan sebesar 81.1% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada QUIKSILVER adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya manajemen QUIKSILVER 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 QUIKSILVER yang masih dirasakan kurang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga masih perlu diperbaiki oleh manajemen, diantaranya:
 - a. Untuk indikator kemampuan QUIKSILVER dalam menyelesaikan masalah yang timbul dengan cepat dan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat serta keterampilan dan kecakapan manajemen dalam berbisnis, masih diragukan oleh pelanggan. Sebaiknya manajemen lebih cepat tanggap, serta perlu memiliki keterampilan dan kecakapan yang lebih dibanding karyawannya.
 - b. Untuk indikator kenyamanan, serta kebersihan *outlet* di QUIKSILVER masih diragukan oleh pelanggan. Oleh karena itu manajemen operasional harus lebih memperhatikan kinerja bawahannya supaya kebersihan *outlet* yang ada tetap terjaga dan manajemen membuat strategi yang baik supaya pelanggan merasa aman dan nyaman berada di *outlet*.
3. Dari beberapa indikator yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar manajemen QUIKSILVER 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.

Berdasarkan output SPSS, sebaiknya manajemen terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya, khususnya 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.