

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada orangtua siswa Kinderland International Preschool (KIP) Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh KIP Bandung dalam hal *service quality* terlihat ada kuadran I yaitu sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual, menyimpan dokumen tanpa kesalahan, layanan yang cepat bagi pelanggan, dan kesediaan untuk membantu pelanggan.
2. Kemudian berdasarkan hasil pada kuadran II maka unsur-unsur yang perlu dipertahankan performanya oleh KIP Bandung antara lain karyawan yang menumbuhkan rasa percaya pelanggan, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, jam kantor yang nyaman bagi pelanggan, dan fasilitas yang berdaya tarik visual
3. Pada kuadran III menunjukkan prioritas menengah kebawah dalam arti perlu ditingkatkan lagi karena pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi, antara lain menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, karyawan yang berpenampilan rapi dan professional, menyampaikan

informasi kepada pelanggan mengenai kepastian waktu penyampaian jasa dan pelanggan merasa aman ketika melakukan transaksi.

4. Kuadran IV menunjukkan unsur-unsir *service quality* yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun dianggap terlalu berlebihan, antara lain memberikan perhatian individual kepada pelanggan, kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan, menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan, dan peralatan yang modern.

## **5.2 Saran**

Pada penelitian ini, ada beberapa saran yang diajukan peneliti kepada pihak KIP Bandung, antara lain:

1. Staf pengajar ataupun pihak KIP Bandung hendaknya lebih mengutamakan kepentingan pelanggan, dalam arti bersedia untuk selalu membantu pelanggan dalam keadaan apapun, juga memberikan bantuan maupun pelayanannya secara cepat tanggap. Hal tersebut terlihat dari kuadran I diagram kartesius (prioritas utama perbaikan). Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah siswa di KIP Bandung, sehingga bagi karyawan KIP Bandung, membutuhkan waktu apabila ada pelanggan atau orangtua yang membutuhkan bantuan.
2. Beberapa atribut seperti terlihat pada kuadran IV diagram kartesius sebenarnya bukanlah factor-faktor yang harus diutamakan oleh KIP

Bandung, karena menurut pelanggan hal-hal seperti itu yang sebenarnya tidak terlalu pelanggan perhatikan. Misalnya seperti peralatan-peralatan modern yang terus *diupdate* oleh pihak sekolah sebenarnya kurang penting mengingat peralatan yang digunakan sebelumnya pun sudah cukup canggih, begitu juga dengan factor-faktor lain yang berada di kuadran IV yang terlalu diperhatikan oleh pihak KIP Bandung sehingga factor atau atribut lain bisa terlupakan.