

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengolahan gap 5 menunjukkan terdapat rasa ketidakpuasan terhadap jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 5. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 36 pernyataan yang tidak memuaskan.
2. Pengolahan gap 1 menunjukkan terdapat ketidaktahuan manajemen terhadap harapan konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 1. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 31 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan
3. Pengolahan gap 2 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan. Hasil pengolahan gap 2 menunjukkan adanya 8 pernyataan yang menunjukkan adanya kesenjangan.
4. Pengolahan gap 3 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa sebanyak 8 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3.
5. Pengolahan gap 4 menunjukkan terdapat kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal sebanyak 3 pernyataan yang hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 4.
6. Penyebab kegagalan yang terjadi terhadap ketidakpuasan pelanggan ditemukan dengan menggunakan metode *fault tree analysis* (FTA) dimana pencarian penyebab berdasarkan gap yang terjadi. Pernyataan yang dibuat dengan FTA merupakan pernyataan yang termasuk prioritas 3 kategori model kano dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan FTA.

7. Penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah lokasi Rumah Belajar Daniel yang tidak ada sarana umum dengan nilai RPN sebesar 360.
8. Usulan yang dapat diberikan yaitu membuat *shuttle* di lokasi yang dilalui sarana angkutan umum, membagi kelas sesuai dengan tingkat kepintaran siswa, penggunaan *Quantum Learning*, membuat buku rumus cepat, pembagian siswa ke dalam kelas sesuai dengan kapasitas kelas, melakukan perbaikan ruang kelas, membuat jadwal rutin untuk pembersihan ruang kelas, membuat jadwal rutin untuk pembersihan toilet, membuat peraturan dan motivasi mengenai kebersihan lingkungan rumah Belajar Daniel, menyediakan tempat sampah di depan ruang kelas, melakukan penelitian untuk meja belajar yang ergonomis, menyewakan lahan untuk penyediaan kantin, menyediakan kotak saran, menyediakan sms *center* untuk pengaduan mengenai pelayanan, melakukan komunikasi dengan konsumen (siswa), dan melakukan komunikasi dengan karyawan.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berikut adalah beberapa saran untuk perusahaan, antara lain :

1. Menjaga kebersihan dengan peraturan-peraturan mengenai kebersihan, member motivasi kepada siswa akan pentingnya kebersihan lingkungan, dan melakukan kontrol agar pelaksanaan dalam menjaga kebersihan terus terlaksana.
2. Lebih sering melakukan komunikasi dengan konsumen (siswa) dan karyawan untuk mengetahui kritik dan saran bagi Rumah Belajar Daniel.
3. Lebih sering memberikan arahan kepada para karyawan dengan *briefing-briefing* sebelum kerja, sehingga karyawan dapat terus diingatkan mengenai cara bekerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.

4. Membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk kegiatan-kegiatan seperti pembersihan dan perawatan ruangan-ruangan oleh *cleaning service*, pengamanan oleh satpam, menerima keluhan konsumen oleh *Front office*.

6.2.2 Saran Untuk Akademik

Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain :

1. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai pencarian penyebab kegagalan dengan menggunakan FTA dengan penyebab berdasarkan gap yang terjadi dari pernyataan yang termasuk ke dalam kategori model kano *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reverse*.
2. Dapat dilakukan penelitian dan perancangan untuk meja dan kursi belajar yang ergonomis.
3. Dapat dilakukan analisis mengenai distribusi data dalam penentuan nilai *mean*.