

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis serta didukung oleh data-data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak manajemen Aria jeans, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aria jeans melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya, sebagai berikut:

a) Bukti fisik (*tangible*)

- Peralatan yang berpenampilan modern
- Fasilitas fisik yang menarik secara visual
- Karyawan yang berpakaian rapi
- Materi layanan yang menarik secara visual

b) Keandalan (*reliability*)

- Menepati janji sesuai waktu yang ditentukan
- Pemecahan masalah secara sungguh-sungguh
- Layanan secara tepat sejak awal
- Layanan sesuai waktu yang dijanjikan
- Catatan (*records*) yang bebas dari kesalahan

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

- Karyawan memberitahu pelanggan kapan pastinya jasa disampaikan
- Layanan yang cepat kepada pelanggan
- Karyawan bersedia selalu membantu pelanggan
- Karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk membantu pelanggan

d) Kepastian (*assurance*)

- Sikap karyawan membuat pelanggan percaya
- Karyawan konsisten bersikap sopan pada pelanggan
- Pelanggan merasa aman saat bertransaksi
- Karyawan memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan

e) Empati (*emphaty*)

- Perhatian karyawan terhadap pelanggan
- Kenyamanan jam operasi Aria jeans
- Perhatian personal karyawan bagi pelanggan
- Aria jeans mengutamakan kepentingan para pelanggan
- Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan

2. Tanggapan konsumen atas dimensi terbaik dan terburuk berdasarkan skor rata-rata, diperoleh bahwa:

- Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menempati dimensi terbaik dengan nilai 3,9.

- Dimensi tangible (fasilitas fisik) menempati dimensi yang terburuk dengan nilai skor rata-rata 3,515.

3. Tanggapan konsumen atas kualitas pelayanan tempat usaha pembuatan celana Aria jeans diperoleh bahwa: (berdasarkan skor rata-rata)

- a) Bentuk kualitas pelayanan jasa yang baik pada tempat pembuatan celana Aria jeans adalah sebagai berikut: (3 teratas)

- Ketersediaan karyawan Aria jeans untuk membantu para pelanggan
- Karyawan memberitahu kapan pastinya jasa disampaikan
- Layanan sesuai waktu yang dijanjikan

- b) Bentuk kualitas pelayanan jasa yang perlu diperbaiki pada tempat pembuatan celana Aria jeans adalah sebagai berikut: (3 terbawah)

- Karyawan tidak pernah terlalu sibuk untuk membantu pelanggan

Mengenai kesibukan karyawan dalam melayani pelanggan, sebaiknya pihak Aria jeans menambah jumlah personel karyawannya agar dapat melayani keseluruhan pelanggan Aria jeans pada saat bersamaan.

- Materi layanan menarik secara visual

Mengenai materi layanan Aria jeans sebaiknya diperbesar dan diberi warna back ground agar lebih menarik secara visual.

- Karyawan berpakaian secara rapi

Karyawan Aria jeans dinilai belum cukup rapi dalam berpakaian di mata para pelanggan. Hal ini dikarenakan karena para karyawan Aria jeans tidak semua memakai seragam dan cenderung mengeluarkan baju

dari celananya. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen Aria jeans.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, maka penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen Aria jeans dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga mencapai kepuasan konsumen.

Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Aria jeans harus tetap menjaga kualitas pelayanannya dan juga harus melakukan inovasi-inovasi terhadap pelayanannya sehingga dapat terus memenuhi keinginan konsumen dan dapat terus bersaing sebagai tempat pembuatan celana kelas atas.
2. Pihak manajemen harus lebih mengawasi pelaksanaan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh karyawan Aria jeans agar tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan. Banyak kasus terjadi bila kontrol dari pihak manajemen kurang, biasanya kinerja karyawan menurun.
3. Mengenai kesibukan karyawan dalam melayani pelanggan, sebaiknya pihak Aria jeans menambah jumlah personel karyawannya agar dapat melayani keseluruhan pelanggan Aria jeans pada saat bersamaan.
4. Mengenai materi layanan Aria jeans sebaiknya diperbesar dan diberi warna back ground agar lebih menarik secara visual, diharapkan dengan begitu dapat menarik minat pelanggan untuk membuat celana di Aria jeans.

5. Karyawan Aria jeans dinilai belum cukup rapi dalam berpakaian di mata para pelanggan. Hal ini dikarenakan karena para karyawan Aria jeans tidak semua memakai seragam dan cenderung mengeluarkan baju dari celananya. Hal ini harus diperhatikan oleh pihak manajemen Aria jeans. Manajemen hendaknya memberikan pelatihan mengenai sikap karyawan yang seharusnya dan memberikan teguran atau bahkan sanksi disiplin kepada karyawannya yang berpakaian tidak rapi karena kerapihan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kenyamanan konsumen dalam menggunakan layanan jasa Aria jeans.