

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah :

- Pelayanan yang cepat dan tepat (= 2)
- Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan (= 15)

Faktor ini terdapat pada kuadran A.

2. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Adapun faktor-faktor tersebut adalah :

- Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit (= 4)
- Kemampuan karyawati dan front office untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan (= 5)
- Front office memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti (= 6)
- Tindakan cepat pada saat pelanggan membutuhkan (= 7)
- Pengetahuan dan kemampuan karyawati dalam memijat (= 8)
- Keterampilan karyawati dalam bekerja (= 9)

- Pelayanan yang sopan dan ramah (= 10)
 - Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pelanggan
(= 12)
3. Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor itu adalah :
- Prosedur penerimaan pelanggan yang cepat dan tepat (= 1)
 - Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
(= 11)
 - Perhatian terhadap keluhan pelanggan (= 13)
 - Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial dan lain-lain (= 14)
 - Penataan eksterior dan interior ruangan (= 16)
 - Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai
(= 17)
 - Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan (= 18)
4. Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut adalah :
- Jadwal pelayanan Panti Pijat dijalankan dengan tepat (= 3)

Dengan kesimpulan yang terdapat di atas, maka bisa disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan kualitas jasa Panti Pijat sudah cukup baik dengan rata-rata nilai 4.26
2. Dengan rata-rata nilai 4.59 dan data kuesioner yang ada, maka konsumen sudah cukup puas dengan kinerja pelayanan Panti Pijat. Hal ini terlihat dengan banyaknya data pada kuadran 2 dan 3.
3. Tingkat kualitas pelayanan Panti Pijat sudah cukup baik dan konsumen sudah cukup terpuaskan dengan hasil yang terlihat pada diagram kartesius lebih cenderung pada kuadran 2 dan 3 yaitu kualitas pelayanan yang sudah baik dan tinggal dipertahankan saja dan konsumen sudah merasa puas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Hendaknya Panti Pijat Mekar Jaya lebih meningkatkan lagi kinerja dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu, karena dengan begitu konsumen akan merasa lebih puas dan akan lebih senang lagi dalam menggunakan jasa pelayanan Panti Pijat Mekar Jaya.
2. Hendaknya Panti Pijat Mekar Jaya mempertahankan hal-hal yang sudah baik dan sudah disenangi oleh para konsumen seperti prosedur penerimaan pelanggan yang sudah cukup baik, atau pun dengan penambahan kualitas

seperti penambahan jenis pijat yang ditawarkan atau dengan renovasi perlengkapan yang ada, juga dengan penambahan kualitas lainnya yang sudah terlaksana dengan baik saat ini agar konsumen lebih loyal nantinya terhadap Panti Pijat Mekar Jaya dan selalu menggunakan jasa pijat Panti Pijat Mekar Jaya.

3. Hendaknya Panti Pijat Mekar Jaya lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang datang dari konsumen walaupun hal-hal tersebut bisa dikatakan kurang penting, seperti misalnya tentang eksterior dan interior ruangan, karena hal seperti itu juga bisa menimbulkan atau mempengaruhi suasana hati para konsumen yang datang untuk dipijat.