

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan mengenai hubungan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Laundry Bersih-Bersih, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut antara lain adalah :

1. Pelaksanaan Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Laundry Bersih-Bersih sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang menggunakan jasa Laundry Bersih-Bersih, karena pelayanan yang diberikan meliputi :
 - a. Tangible, kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya yang meliputi fasilitas sarana dan prasarana seperti kebersihan, kenyamanan ruangan front office yang digunakan untuk menerima pelanggan yang datang, kelengkapan peralatan yang digunakan seperti mesin cuci, mesin pengering, setrikaan, dan sebagainya untuk melakukan proses laundry pakaian, kemudian penampilan dari karyawan yang rapi dengan menggunakan seragam dari Laundry Bersih-Bersih. Serta sarana antar jemput laundry yang menggunakan sepeda motor karena dianggap lebih praktis untuk menghindari kemacetan ke tempat pelanggannya tanpa

dipungut biaya (untuk daerah terbatas dalam radius 5 Km), sedang untuk daerah yang agak jauh akan dikenakan biaya antar jemput.

- b. Empathy, adalah perhatian yang diberikan Laundry Bersih-Bersih kepada pelanggannya sehingga Laundry Bersih-Bersih dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan yang meliputi :
- Akses, yaitu kemudahan untuk menghubungi Laundry Bersih-Bersih bagi pelanggan yang tidak bisa datang sendiri ke tempat laundry, bisa menghubungi dengan menggunakan telepon atau sms menggunakan handphone untuk sarana antar jemput untuk mengambil pakaian yang akan dilaundry atau mengantar pakaian pelanggan yang sudah selesai dilaundry.
 - Komunikasi, kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan pelanggan sudah cukup baik, seperti (informasi terbaru mengenai fasilitas yang diberikan) oleh Laundry Bersih-Bersih yang sangat dibutuhkan oleh para pelanggan, untuk itu pihak manajemen selalu melakukan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi para karyawan karena itu sudah merupakan suatu standar prosedur dari Laundry Bersih-Bersih.
 - Pemahaman pelanggan, pihak dari Laundry Bersih-Bersih terutama para karyawan selalu dituntut untuk memahami kebutuhan dari

pelanggannya baik itu kebutuhan yang biasa-biasa sampai yang spesifik sehingga tidak membuat pelanggan kecewa.

- c. Reliability, kemampuan untuk memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam proses pencucian, biasanya pakaian yang sudah dilaundry akan selesai dalam satu hari asalkan para pelanggan Laundry Bersih-Bersih memasukan pakaian yang akan dilaundry pagi hari maka sore hari akan selesai, akan tetapi jika para pelanggan memasukan pakaian sore hari maka akan selesainya esok pagi. Apabila Laundry Bersih-Bersih tidak dapat menepati janjinya maka uang pembayaran akan dikembalikan setengahnya, serta tidak melakukan kesalahan dalam melayani pelanggan seperti pakaian yang tertukar antar pelanggan atau terkena noda, untuk menghindari hal tersebut maka Laundry Bersih-Bersih selalu memberi tanda berupa pita kecil pada pakaian yang akan dilaundry dan melakukan pencucian terpisah antara pakaian yang berwarna dengan pakaian yang putih.
- d. Responsiveness, meliputi faktor kesiapan dari karyawan dalam melayani pelanggan, dalam hal ini karyawan harus siap dalam melayani pelanggan, kemudian karyawan juga harus cepat dalam melayani transaksi misal dalam proses pencatatan dan proses pembayaran sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama, serta berbagai keluhan dari pelanggan harus segera ditangani dan diselesaikan secepatnya oleh para karyawan sehingga tidak membuat pelanggan merasa kecewa dengan Laundry Bersih-Bersih.

Dalam hal ini setiap karyawan dari Laundry Bersih-Bersih mendapatkan pelatihan terlebih dahulu.

e. Assurance, merupakan suatu jaminan dan kepastian dari Laundry Bersih-Bersih yang meliputi :

- Ketrampilan karyawan, dalam hal ini karyawan dari Laundry Bersih-Bersih dituntut untuk bekerja dengan baik misal dalam proses melaundry pakaian, proses pengeringan pakaian, menyetrika pakaian dan sebagainya karena itu karyawan perlu pelatihan terlebih dahulu sehingga pakaian yang selesai dilaundry terlihat bersih dan rapi.
- Keramahan karyawan, dalam hal ini karyawan dituntut untuk berbicara sopan dalam menghadapi pelanggan, menyapa pelanggan yang datang ke Laundry Bersih-Bersih dan sebagainya karena hal ini merupakan standar prosedur yang harus dilakukan tiap karyawan Laundry Bersih-Bersih.
- Reputasi Laundry Bersih-Bersih di mata pelanggan harus dijaga dengan baik sehingga para pelanggan akan tetap setia pada Laundry Bersih-Bersih, serta memberikan rasa aman pada pelanggan terhadap pakaian yang akan dilaundry pada Laundry Bersih-Bersih.

2. Pelanggan rata-rata mengatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Laundry Bersih-Bersih, terkecuali dalam hal kinerja penyelesaian jasa secara tepat waktu kualitasnya perlu lebih ditingkatkan lagi karena rata-rata pelanggan mengatakan kurang puas.
3. Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai analisis korelasi, penulis mendapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0,735. hal ini berarti ada hubungan yang cukup kuat dan positif antara pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan koefisien determinasi didapatkan hasil 54,09%. Hal ini berarti pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 54,09% dan faktor lain diluar pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebesar 45,91%.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membantu memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh Laundry Bersih-Bersih yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Saran-saran yang ingin dikemukakan penulis antara adalah :

1. Laundry Bersih-Bersih diharapkan terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pelanggan secara terus sehingga akan menimbulkan kesan yang baik bagi pelanggan.

2. Bagian-bagian pelayanan yang diharapkan dapat terus diperbaiki terutama mengenai kinerja dalam menyelesaikan jasanya secara tepat waktu. Hal ini dapat memuaskan pelanggan yang menggunakan jasa dari Laundry Bersih-Bersih.
3. Laundry Bersih-Bersih diharapkan dapat menampung ide atau gagasan dari pelanggan mengenai mutu pelayanan, agar mutu pelayanannya semakin ditingkatkan lagi sehingga para pelanggan dari Laundry Bersih-Bersih tidak akan bosan melakukan kunjungan ke Laundry Bersih-Bersih untuk menggunakan jasanya.
4. Laundry Bersih-Bersih juga sebaiknya terus mempertahankan dan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh karyawannya, karena besar kecilnya kepuasan dari para pelanggan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan dari Laundry Bersih-Bersih itu sendiri.