
BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan PCMS kepada peserta kursus vokal untuk kelima dimensi pelayanan masih kurang baik/tidak memuaskan karena nilai rata-rata dari tiap dimensi pada kualitas layanannya lebih kecil dari nol ($SQ_i < 0$)

Nilai SQ_i untuk tiap-tiap pelayanan adalah sebagai berikut :

- Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) sebesar -0.3776
- Dimensi Daya Handal (*Realibility*) sebesar -0.433
- Dimensi Empaty (*Empathy*) sebesar -0.3125
- Dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar -0.4196
- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar -0.2857

Kualitas pelayanan secara keseluruhan juga dirasakan tidak memuaskan oleh peserta kursus vokal karena nilai rata-rata Total Servqual lebih kecil dari nol ($TSQ < 0$) sebesar -1.8284

2. Masih terdapat kesenjangan antara harapan peserta kursus vokal PCMS dengan persepsi manajemen PCMS mengenai harapan peserta kursus vokal PCMS dimana harapan konsumen terhadap kursus vokal PCMS lebih tinggi dari pada persepsi manajemen terhadap harapan peserta kursus vokal, hal ini berarti manajemen tidak mengetahui dengan jelas harapan peserta kursus vokal PCMS. Hal ini disebabkan oleh:

- PCMS tidak mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen secara teratur
- PCMS tidak menggunakan informasi penelitian pemasaran mengenai konsumen
- PCMS tidak mengumpulkan informasi mengenai harapan pelanggan
- Manajer PCMS jarang berinteraksi dengan konsumen

- Karyawan yang berhubungan dengan konsumen jarang berkomunikasi dengan manajer PCMS
 - Manajer PCMS jarang meminta saran dari karyawan mengenai cara melayani konsumen
 - PCMS tidak memiliki jenjang manajemen yang dekat antara karyawan dan manajer PCMS
3. Masih terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen PCMS mengenai harapan peserta kursus vokal dengan spesifikasi kualitas jasa, dimana manajemen PCMS belum membuat seluruh standarisasi perusahaan secara tertulis. Hal ini disebabkan oleh :
- PCMS belum memiliki program kerja untuk meningkatkan pelayanan konsumen
 - Manajer PCMS yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak diberi imbalan yang besar
 - PCMS tidak mementingkan pelayanan dibandingkan penjualan
 - PCMS belum memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan
 - PCMS tidak menggunakan peralatan canggih secara efektif untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi
 - Tidak ada program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen
 - PCMS tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk memenuhi semua permintaan konsumen
 - PCMS belum memiliki prosedur kerja baku di bidang layanan konsumen
4. Kesenjangan masih terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa dimana masih ada sebagian kecil standar yang telah ditetapkan oleh PCMS tidak dipenuhi dengan baik oleh karyawan PCMS. Hal ini disebabkan oleh :

- Tidak adanya imbalan tambahan bagi karyawan bila memberikan pelayanan ekstra bagi konsumen
 - Karyawan PCMS yang melayani konsumen dengan baik tidak diberi imbalan lebih besar dibandingkan karyawan lain
 - Adanya perbedaan antara permintaan konsumen dan perintah atasan
 - Atasan dan karyawan memiliki perbedaan mengenai cara menyelesaikan masalah
5. Kesenjangan masih terjadi antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal dimana masih ada janji yang ditawarkan oleh PCMS kepada peserta kursus vokal yang tidak dapat dipenuhi oleh karyawan .

6.2. Saran

6.2.1 Saran bagi Perusahaan

- Pihak PCMS sebaiknya memperbaiki dan membuat seluruh standarisasi perusahaan secara tertulis dengan memperhatikan dengan baik harapan konsumen
- Pelayanan yang diberikan oleh PCMS harus sebanding harga yang ditawarkan kepada konsumen, agar konsumen tidak mencari tempat kursus lain dengan harga yang lebih murah tetapi mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari PCMS.
- Pihak manajemen dianjurkan lebih sering berkomunikasi dengan karyawan dan konsumen agar dapat mengetahui dengan jelas apa yang menjadi harapan konsumen

6.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Sebaiknya, bagi penelitian selanjutnya dilakukan pula perbandingan kualitas pelayanan antara Purwa Caraka Music Studio dengan Elfa Music Studio

