

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di PT. Kangsen Kenko Indonesia, Paskal Hypersquare Blok B 31-32, Jl Pasir Kaliki – Bandung adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 (tabel 3.1).
2. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5, yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan PT. Kangsen Kenko Indonesia khususnya *BeautyZen Skin Clinic and Consultation* (Gap 5). Pada perhitungan rata-rata Servqual untuk tiap dimensi memiliki nilai di bawah nol. Pada pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa nilai Z hitung untuk tiap dimensi berada pada daerah penolakan, dimana nilai Z hitung lebih kecil dari Z tabel sedangkan untuk tiap variabel diperoleh hasil bahwa 15 item pernyataan berada pada daerah penolakan, dimana item-item tersebut memiliki nilai Z hitung lebih kecil dari nilai Z tabel. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh PT. Kangsen Kenko Indonesia belum optimal sehingga belum memuaskan seluruh harapan pelanggan.

Berikut ini adalah item-item pernyataan yang belum memuaskan pelanggan:

- | | |
|--|--|
| 6. Ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi | 24. Kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak beautician |
| 7. Kenyamanan kursi tunggu | 26. Kesigapan beautician dalam menyambut pelanggan |
| 9. Kelengkapan alat klinik yang digunakan | 33. Keamanan kendaraan di tempat parkir |
| 10. Kehigienisan alat klinik yang digunakan | 34. Keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran |
| 12. Kebersihan toilet | 35. Kemudahan dalam membuat janji |
| 16. Kecepatan beautician dalam melayani pelanggan | 36. Kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone |
| 18. Ketepatan beautician dalam menangani masalah pelanggan | |
| 21. Kemudahan dalam transaksi/ pembayaran | |
| 22. Ketepatan perhitungan saat transaksi/ pembayaran | |

3. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 1, yaitu mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen atas harapan pelanggan. Pada perhitungan rata-rata Servqual untuk tiap dimensi, diperoleh hasil untuk dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* memiliki nilai rata-rata Servqual di atas nol, sedangkan untuk dimensi *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki nilai rata-rata Servqual dibawah nol. Pada pengujian hipotesis untuk tiap dimensi, diperoleh hasil bahwa nilai Z hitung untuk tiap dimensi berada pada daerah penerimaan, dimana nilai Z hitung lebih besar dari Z tabel sedangkan pada pengujian hipotesis untuk tiap variabel, diperoleh hasil bahwa pada item no. 16, 23, 35, 36, dan 38 memiliki nilai Z hitung berada pada daerah penolakan, dimana nilai Z hitung lebih kecil dari Z tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa pihak manajemen belum mengetahui dengan jelas harapan pelanggan pada item-item tersebut sehingga mengakibatkan pelanggan belum merasa puas. Hal ini dapat disebabkan karena pihak manajemen level atas jarang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Tetapi untuk item pernyataan no. 23 dan 38 meskipun terjadi kesenjangan, pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang ada. Walaupun begitu tetap harus diperbaiki agar tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan dikemudian hari.

Berikut ini adalah item-item pernyataan yang belum memuaskan pelanggan pada Gap 1:

- Item no. 16 yaitu kecepatan beautician dalam melayani pelanggan, disebabkan karena pihak manajemen belum mengetahui proses-proses apa saja yang dirasa pelanggan tidak perlu dilakukan/ terlalu lama dilakukan.
- Item no. 23 yaitu kejelasan pemberitahuan solusi terbaik kepada pelanggan dari pihak beautician, disebabkan karena pihak manajemen jarang berinteraksi dengan pelanggan dan tidak mengontrol kinerja karyawan.
- Item no. 35 yaitu kemudahan dalam membuat janji, disebabkan karena pelanggan menginginkan komunikasi yang mudah tetapi pihak manajemen belum mengetahuinya.

- Item no. 36 yaitu kemudahan pelanggan untuk berkonsultasi lewat telephone, disebabkan karena pelanggan menginginkan jalur komunikasi yang mudah lewat telepon tetapi pihak manajemen belum mengetahuinya.
 - Item no. 38 yaitu ketepatan pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan, disebabkan karena pihak manajemen jarang berinteraksi dengan pelanggan dan tidak mengontrol kinerja karyawan.
4. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 2, yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa. Terjadi kesenjangan pada item pernyataan no. 7, 9, 10, 12, 21 dan 26, dimana standar perusahaan atas spesifikasi kualitas jasa yang diberikan belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan karena pihak manajemen PT. Kangsen Kenko Indonesia yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pelanggan tidak diberi imbalan lebih dari yang lain, hal lain disebabkan juga karena perusahaan akan rugi jika memenuhi semua permintaan pelanggan secara terus menerus.
- Item no. 7 yaitu kenyamanan kursi tunggu, disebabkan karena perusahaan akan rugi jika mengganti dengan sofa yang lebih mahal.
 - Item no. 9 yaitu kelengkapan alat klinik yang digunakan, disebabkan karena perusahaan akan rugi jika terus melengkapi alat klinik sesuai dengan permintaan pelanggan.
 - Item no. 10 yaitu kehygienisan alat klinik yang digunakan, disebabkan karena tidak ada usaha lebih dari pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena tidak ada imbalan lebih sehingga kurang memperhatikan kehygienisan alat klinik.
 - Item no. 12 yaitu kebersihan toilet, disebabkan karena disebabkan karena tidak ada usaha lebih dari pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena tidak ada imbalan lebih sehingga kurang memperhatikan kebersihan toilet.
 - Item no. 21 yaitu kemudahan dalam transaksi/ pembayaran, disebabkan karena pembayaran dilakukan dibawah bukan didalam klinik.

- Item no. 26 yaitu kesigapan *beauticiant* dalam menyambut pelanggan, disebabkan karena tidak ada usaha lebih dari pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena tidak ada imbalan lebih
5. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 3, yaitu mengukur kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Pada variabel 6, 12, 18, 22, 33 dan 34 terdapat perbedaan persepsi antara pihak manajemen dengan karyawan dalam hal penyampaian jasa dan ketidak konsistenan yang dirasakan pelanggan atas jasa pelayanan yang diterimanya. Hal ini dapat disebabkan karena karyawan tidak bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan pelanggan, tidak ada imbalan tambahan atau imbalan yang lebih besar dari yang lain jika karyawan melayani pelanggan dengan lebih baik atau dengan pelayanan ekstra.
- Item no. 6 yaitu ketersediaan kursi tunggu yang mencukupi, disebabkan karena karyawan tidak segera menyediakan kursi tunggu didalam klinik.
 - Item no. 18 yaitu ketepatan *beauticiant* dalam menangani masalah pelanggan, disebabkan karena *beauticiant* sering memiliki persepsi sendiri dalam menangani masalah pelanggan .
 - Item no. 22 yaitu ketepatan perhitungan saat transaksi/pembayaran, disebabkan karena bagian administrasi sering salah dalam menginput kode jenis pelayanan jasa atau barang..
 - Item no. 33 yaitu keamanan kendaraan di tempat parkir, disebabkan karena satpam sering tidak berada di tempat pada jam-jam kerja sehingga tidak memperhatikan kendaraan yang sedang diparkir.
 - Item no. 34 yaitu keamanan pelanggan pada saat transaksi/pembayaran, disebabkan karena satpam sering tidak ada ditempat pada jam-jam kerja sehingga tidak memperhatikan keadaan didalam gedung.
6. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 4, yaitu mengukur kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pada variabel 24 terdapat kesenjangan antara janji yang disampaikan yaitu berupa potongan harga pada periode-periode tertentu dengan yang diterima pelanggan. Hal ini disebabkan

karena pelanggan menginginkan potongan harga yang lebih besar lagi untuk semua jenis pelayanan jasa.

- Item no. 24 yaitu kejelasan pemberitahuan promo yang ada dari pihak beautician, disebabkan karena promo yang diberikan tidak dapat dimanfaatkan untuk semua jenis pelayanan jasa.
7. Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa terdapat kesenjangan di semua Gap. Oleh karena itu perlu usulan-usulan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan PT. Kangsen Kenko Indonesia. Usulan-usulan tersebut yaitu:
- Pihak manajemen sebaiknya lebih sering turun untuk berinteraksi dengan pelanggan agar mengetahui harapan pelanggan dengan jelas.
 - Pihak manajemen sebaiknya membuat standar yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - Pihak manajemen membuat laporan inspeksi toilet.
 - Pihak karyawan lebih konsentrasi dan lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaannya serta menjaga setiap fasilitas fisik yang tersedia.
 - Pihak karyawan membersihkan toilet setiap hari.
 - Membuat *line* telepon tersendiri untuk bagian klinik.
 - Menyediakan satpam yang khusus menjaga kendaraan.
 - Menyediakan kamera *CCTV* didalam gedung agar seluruh kejadian dalam gedung dapat diawasi.
 - Memberikan promo yang lebih inovatif dan dapat dimanfaatkan oleh semua pelanggan.

6.2 Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan PT. Kangsen Kenko Indonesia terhadap pelanggan dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran untuk Perusahaan

Berikut adalah saran-saran yang diberikan kepada PT. Kangsen Kenko Indonesia khususnya *BeautyZen Skin Clinic & Consultation*:

1. Memperbaiki dan menambahkan fasilitas-fasilitas fisik agar dapat mendukung kenyamanan bagi pelanggan.
2. Membuat *jobdesc* yang jelas bagi pihak manajemen dan karyawan agar pekerjaan mereka dapat dikerjakan secara maksimal.
3. Memberikan penghargaan bagi pihak manajemen dan karyawan yang bekerja lebih baik dan berprestasi untuk memotivasi mereka dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Secara rutin dan terus menerus mengadakan seminar tentang kecantikan dan pelatihan khusus bagi setiap *beautician* untuk membekali mereka dengan pengetahuan-pengetahuan dan ketrampilan-ketrampilan baru.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya :

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan perusahaan lain yang sejenis. Dengan melakukan perbandingan tersebut maka PT. Kangsen Kenko Indonesia dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga dapat memenangkan persaingan.
2. Melakukan penelitian dengan menganalisis pengaruh hubungan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja agar mendapatkan hasil kerja yang memuaskan dari karyawannya.