

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Secara hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan servis yang diberikan PT. “TI” kepada konsumen ternyata memberikan rasa ketidakpuasan kepada konsumen baim dari persepsi maupun harapan konsumen, maka hal tersebut secara garis besar penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggapan konsumen PT. “TI” terhadap pemberian layanan servis yaitu cukup mngecewakan, hal ini dapat dilihat adanya perbedaan pada hasil pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa pada setiap item pernyataan dimana nilai  $Z_{hitung}$  lebih kecil dari  $Z_{tabel}$  sehingga menimbulkan penolakan  $H_0$ . Ini berarti pelayanan servis yang diberikan oleh PT. “TI” masih belum maksimal sehingga harapan konsumen masih belum dapat dipenuhi oleh PT. “TI”. Bila dilihat dari hasil perhitungan rata-rata SERVQUAL untuk semua dimensi, hasil nilai TSQ menunjukkan nilai negatif, ini berarti bahwa antara persepsi dan harapan konsumen terhadap PT. “TI” masih cukup mengecewakan.
2. Rendahnya persepsi konsumen terhadap penyampaian jasa disebabkan masih buruknya standar yang telah ditentukan oleh pihak manajemen sekarang ini, hal ini dikarenakan pihak manajemen jarang berinteraksi dengan para konsumen dan juga karyawannya dalam memberikan pelayanan servis saat ini. Dilihat dari hasil kinerja karyawan PT. “TI” terhadap persepsi konsumen dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, sudah cukup konsisten meskipun standar dari pihak manajemen masih harus diperbaiki lagi.
3. Dari hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan, untuk dapat meminimasi kesenjangan yang terjadi, usulan yang diberikan pada bab 5 lebih kepada perbaikan standar yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen yaitu bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen. Usulan lainnya juga diberikan dalam usaha memperbaiki kinerja dari karyawan yang

masih sedikit perlu diperhatikan seperti kinerja dari *Customer Service* dan teknisi.

Untuk lebih lengkap dan jelas mengenai usulan ini dapat dilihat pada bab 5 mengenai pengembangan usulan.

## 6.2 Saran

### 6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Saran yang diberikan penulis yang ditujukan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. PT. "TI" sebaiknya mulai memperbaiki standar operasional yang ada saat ini menjadi standar yang lebih sesuai dengan harapan konsumen
2. Agar PT. "TI" sebaiknya sering berkomunikasi kepada karyawan agar dapat mengetahui keinginan dari konsumen dan mengetahui keluhan-keluhan konsumen yang disampaikan kepada karyawan.
3. PT. "TI" sebaiknya mulai melakukan penelitian terhadap harapan konsumen
4. PT. "TI" sebaiknya memberikan *Training* secara rutin kepada karyawan khususnya kepada teknisi dan *Customer Service*

### 6.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Ada beberapa saran yang diberikan penulis untuk penelitian-penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Melakukan penelitian secara rutin terhadap kepuasan konsumen dengan cara mengumpulkan informasi-informasi dari karyawan dan dari konsumen ataupun dapat juga melalui penyebaran kuesioner Gap 5 untuk mengetahui apakah masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan konsumen.
2. Lebih banyak fokus kepada pelayanan servis daripada penjualan dikarenakan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada sangat sulit, daripada mendapatkan konsumen baru tetapi konsumen tersebut tidak bertahan lama akibat pelayanan yang diberikan kurang baik.