

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Service Quality dan Important Performance Analysis pada “KOFIBRIK MOJOKERTO” maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Perhitungan *SERVQUAL* ($Q=P-E$) nilai Q pada seluruh dimensi berada dibawah angka 1 ($Q<1$) yang menunjukkan bahwa pelayanan masih kurang memuaskan. Begitu pun juga perhitungan nilai rata-rata kepuasan sebesar 4.3112 dan nilai rata-rata kepentingan pelanggan sebesar 4.4096 sehingga didapatkan nilai rata-rata gap antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan sebesar -0.0985 yang menunjukan bahwa pelanggan merasa belum puas terhadap pelayanan “KOFIBRIK MOJOKERTO”.
2. Untuk kualitas pelayanan “KOFIBRIK MOJOKERTO” rata-rata nilai keseluruhan kualitas (Q) sebesar 0.968856. Hasil ini menunjukan bahwa tingkat kualitas pelayanan belum bisa dikatakan baik. Pada diagram IPA atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu atribut yang terdapat dalam kuadran A, seperti proses pemasakan dan penyajian pesanan yang cepat dan tepat, ketelitian karyawan dalam transaksi, kemudahan dalam memanggil karyawan, kesediaan karyawan mendampingi pelanggan memilih menu, respons cepat terhadap keluhan pelanggan, dan ketersediaan jaminan keamanan (CCTV) untuk parkir dan barang bawaan, memerlukan perbaikan prioritas. Untuk menangani masalah ini, manajemen perlu mengimplementasikan pelatihan intensif bagi karyawan untuk meningkatkan keahlian dan ketelitian mereka dalam menjalankan tugas. Selain itu, memperbaiki sistem komunikasi internal untuk memastikan respons yang cepat dan efektif terhadap pelanggan sangat penting. Peningkatan teknologi, seperti pemasangan lebih banyak CCTV, juga diperlukan untuk meningkatkan keamanan. Secara keseluruhan, fokus

utama adalah pada peningkatan efisiensi operasional dan peningkatan kualitas interaksi karyawan dengan pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti untuk pihak “KOFIBRIK MOJOKERTO” adalah sebagai berikut:

1. Untuk “KOFIBRIK MOJOKERTO” perlu memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensinya, terutama atribut yang menjadi prioritas utama.
2. Untuk memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama yang dapat dilakukan “KOFIBRIK MOJOKERTO” yaitu dengan memberikan pelatihan untuk karyawan agar meningkatkan keterampilan dan ketelitian mereka dalam bekerja. Selain itu, penting untuk memperbaiki sistem komunikasi internal guna memastikan respons yang cepat dan efektif terhadap pelanggan. Peningkatan teknologi, seperti penambahan CCTV, juga diperlukan untuk meningkatkan keamanan. Secara keseluruhan, fokus utamanya adalah pada peningkatan efisiensi operasional dan kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan.
3. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak “KOFIBRIK MOJOKERTO”.