

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis GAP diperoleh hasil bahwa antara kinerja dan harapan belum terpenuhi dengan baik, hal ini ditandakan dengan hasil analisis GAP responden yang kurang puas yang artinya SOP di GraPARI Telkomsel Kudus belum berjalan dengan baik.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh informasi terdapat pengaruh SOP yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kualitas pelayanan provider GraPARI Terlkomsel Kudus
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) terbesar ditunjukkan oleh variabel *assurance* yaitu sebesar 50,2%. Dengan demikian *assurance* mempunyai pengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan sehingga dimensi SOP yang berpengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan GraPARI Telkomsel Kudus adalah *assurance*.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi GraPARI Telkomsel Kudus sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari analisis GAP diperoleh informasi bahwa SOP di GraPARI Telkomsel Kudus belum berjalan dengan baik. Sehingga untuk menanggulangi hal ini GraPARI Telkomsel Kudus harus meningkatkan kinerja agar dapat memenuhi harapan konsumen yang tinggi, sehingga dengan kinerja yang baik dan sesuai harapan maka kualitas pelayanan yang maksimal akan tercapai.
2. Berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial dimensi *assurance* merupakan dimensi yang paling dominan terbesar dibandingkan dengan dimensi-dimensi yang lain, sehingga pihak pihak GraPARI Telkomsel Kudus harus mempertahankan dimensi ini guna meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya disarankan agar mencari dimensi pendukung lain terkait peningkatan kualitas pelayanan diluar kelima variable penelitian ini agar kinerja pelayanan akan menjadi lebih maksimal lagi dari sebelumnya.