

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah *Ticketing* Yogyakarta, dengan teknik penyebaran kuisioner kepada para pelanggan/konsumen didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang didapat, maka tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan dari 22 atribut kualitas pelayanan dengan rata-rata 98,79% diperoleh 11 atribut yang harus diperbaiki dan 11 atribut yang harus dipertahankan.
2. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki / ditingkatkan kualitasnya berdasarkan urutan prioritas dari nilai indeks *PGCV* yang didapat adalah:
 - a. Meminta maaf kepada konsumen bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap konsumen pada dimensi *Empathy*, dengan *indeks PGCV* sebesar 4.47 yaitu nilai *indeks PGCV* yang tertinggi urutan pertama artinya atribut tersebut mempunyai prioritas pertama untuk ditingkatkan kualitasnya. Untuk itu perlu diperbaiki dengan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala kepada karyawan.
 - b. Jam buka dan tutup kantor sesuai dengan informasi yang diberikan pada pelanggan pada dimensi *Reliability*, dengan *indeks PGCV* sebesar 4.38 yaitu nilai *indeks PGCV* yang tertinggi urutan kedua artinya atribut tersebut mempunyai prioritas kedua untuk ditingkatkan kualitasnya, dengan menciptakan iklim kerja yang disiplin terhadap waktu.
 - c. Memberikan tanggapan/jawaban yang tepat terhadap pertanyaan pelanggan pada dimensi *Responsiveness*, dengan *indeks PGCV* sebesar 4.24 yaitu nilai *indeks PGCV*

yang tertinggi urutan ketiga artinya atribut tersebut mempunyai prioritas ketiga untuk ditingkatkan kualitasnya melalui pelatihan dan pembuatan standarisasi pelayanan yang baik untuk menghadapi konsumen.

- d. Karyawan berpakaian rapi dan sopan pada dimensi *Empathy*, dengan indeks *PGCV* sebesar 4.1 yaitu nilai *indeks PGCV* yang tertinggi urutan keempat artinya atribut tersebut mempunyai prioritas keempat untuk ditingkatkan kualitasnya dengan cara menekankan kepada setiap karyawan agar berpenampilan rapi dan sopan, jika perlu ditegur/diberi sanksi karyawan yang tidak menjalankan menurutnya, karena ini akan besar pengaruhnya terhadap konsumen nantinya.
- e. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan pada dimensi *Responsiveness*, dengan indeks *PGCV* sebesar 3.96 yaitu nilai *indeks PGCV* yang tertinggi urutan kelima artinya atribut tersebut mempunyai prioritas kelima untuk ditingkatkan kualitasnya melalui pembekalan yang cukup kepada setiap karyawan sebelum bekerja melalui pelatihan dan lain sebagainya.

6.2 Saran

Saran yang ingin disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Rumah *Ticketing* lebih memperhatikan aspek-aspek yang dinilai konsumen (pelanggan) masih kurang memuaskan.
 - a. Pada atribut meminta maaf kepada konsumen bila terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan terhadap konsumen, memang terlihat seperti hal yang kecil namun dbagi konsumen itu adalah hal yang fatal ketika karyawan melakukan kesalahan namun tidak meminta maaf atau bertanggung jawab. pihak Rumah *Ticketing* sebagai penyedia jasa harus betul-betul memperhatikan hal ini dengan

melakukan pembekalan yang cukup saat pelatihan kepada karyawan dan juga melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk mengontrol kinerja karyawan.

- b. Pada atribut jam buka dan tutup kantor sesuai dengan informasi yang diberikan pada pelanggan. Tepat waktu adalah hal yang paling diperhatikan pelanggan sehingga ini menjadi faktor kepuasan pelanggan, karena itu manajemen Rumah *Ticketing* harus menekankan kepada karyawan agar disiplin terhadap waktu, baik saat buka, saat melayani ataupun saat tutup. Pembekalan disaat pelatihan, melakukan kontrol dan memberikan penghargaan bagi karyawan yang selalu disiplin merupakan langkah baik untuk menegakkan disiplin karyawan.
 - c. Pada atribut memberikan tanggapan/jawaban yang tepat terhadap pertanyaan pelanggan, merupakan bagian penting untuk menarik perhatian konsumen. Untuk itu pihak Rumah *Ticketing* hendaknya melakukan pelatihan (*training*) dan mengontrol kinerja karyawan.
 - d. Pada atribut karyawan berpakaian rapi dan sopan, dengan cara menekankan kepada setiap karyawan agar berpenampilan rapi dan sopan, agar enak dipandang mata. jika perlu ditegur/diberi sanksi karyawan yang tidak menurutinya, karena ini akan besar pengaruhnya terhadap konsumen nantinya.
 - e. Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap, pihak Rumah *Ticketing* memberikan pelatihan kepada setiap karyawan agar dapat melayani konsumen dengan baik. Sehingga para karyawan akan mampu menanggapi dengan baik dan cepat keluhan dari konsumen.
2. Survey kepuasan pelanggan hendaknya dilakukan secara berkala, sehingga harapan dan keinginan konsumen (pelanggan) dapat dipantau dan dapat dijadikan tolak ukur dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.