

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden yang membeli produk Dagadu Asli Djogdja sebagian besar yaitu jenis kelamin pria 94 orang atau sebanyak 72,3%, tingkat usia yang mendominasi adalah yang berusia antara 20-29 tahun yaitu sebanyak 68 orang atau sebanyak 52,3%, pendidikan terakhir yang mendominasi adalah SMA yaitu sebanyak 71 orang atau sebesar 54,6%, jenis pekerjaan yang mendominasi adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 65 orang atau 50,0%, Tingkat penghasilan yaitu yang berpenghasilan dibawah Rp. 1.000.000 sebanyak 53 orang atau sebesar 40,8%, dan mayoritas informasi mengenai Dagadu dari teman sebanyak 66,9% atau sebanyak 87 orang
2. Dari hasil perhitungan indeks kepuasan konsumen diketahui bahwa kepuasan konsumen pada PT DAGADU secara keseluruhan adalah 73,17% dari total 100%.
3. Masih terdapat GAP antara kualitas layanan dengan harapan yang diterima sebesar 0,53, dengan urutan GAP sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* masih memiliki GAP sebesar 0,66
- b. Dimensi *Emphaty* masih memiliki GAP sebesar 0,59
- c. Dimensi *Responsiveness* masih memiliki GAP sebesar 0,57
- d. Dimensi *Assurance* masih memiliki GAP sebesar 0,47
- e. Dimensi *Reliability* masih memiliki GAP sebesar 0,41

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masih dibawah harapan konsumen, sehingga pelayanannya dirasa kurang berkualitas. GAP terbesar dimiliki oleh dimensi *Tangible* dan GAP terkecil dimiliki oleh *Reliability*.

- 4. Dimensi *Assurance* dan *Emphaty* harus dipertahankan karena terdapat pada kuadran B. Sedangkan dimensi lainnya yaitu *Responsiveess*, *Reliability*, dan *Tangible* cukup ditangani dngan prioritas rendah karena terdapat pada kuadran C. Terdapat satu atribut yang perlu menjadi prioritas utama PT DAGADU, 8 atribut perlu dipertahankan, 7 atribut cukup diberikan pengawasan, dan 3 atribut yang dirasa terlalu berlebihan kinerjanya.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis data dan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa saran yang bersangkutan dengan penelitian ini kepada PT. Dagadu Aseli Djogdja sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan perusahaan, yaitu antara lain:

1. Pihak manajemen PT. Dagadu Aseli Djogdja perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada dimensi *Tangibles*, karena dari hasil penelitian diperoleh bahwa GAP pada dimensi tersebut merupakan yang paling besar diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lainnya dan dilihat dari indek sikap dimensi *Tangibles* juga sangat perlu diperhatikan karena dimensi *Tangibles* memiliki bobot penilaian yang paling rendah.
2. Pihak manajemen PT. Dagadu Aseli Djogdja perlu mempertahankan kualitas layanannya pada dimensi *reliability* yaitu kehandalan dalam memberikan layanan, karena pada dimensi *reliability* memiliki gap yang paling kecil diantara keempat gap dimensi kualitas pelayanan yang lain.
3. Pihak manajemen SDM PT DAGADU perlu memberikan training dan pengawasan pada para karyawannya terutama pada kemampuan karyawan dalam berkomunikasi kepada konsumen.