

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Dimensi layanan menurut lima dimensi SERVQUAL yaitu: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*
- b. Kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan penilaian dari pihak konsumen belum dapat memenuhi harapan karena kualitas pelayanan yang diberikan bernilai dibawah 1 yaitu 0,882.
- c. Kesenjangan terbesar pada gap 1 yaitu atribut Informasi dari konsumen yang berada pada dimensi Orientasi pada Konsumen. Gap 2 terjadi pada atribut Penghargaan pada Karyawan yang terdapat pada dimensi Komitmen pada Kualitas. Gap 3 terjadi pada atribut Training dari Perusahaan yang terdapat pada dimensi Ketidakjelasan Peran dan Komitmen pada Perusahaan yang terdapat pada dimensi Kerja Tim. Gap 4 terjadi pada atribut Kerjasama antar Karyawan dalam dimensi Komunikasi Horizontal dan atribut Konsistensi dalam Pelayanan pada dimensi Kecenderungan Melebiuhkan Janji. Sedangkan gap 5, kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi Responsiveness dan kesenjangan terkecil terjadi pada dimensi Tangible In Flight.

- d. Secara keseluruhan tingkat pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Permasalahan tersebut banyak berasal dari internal perusahaan, sehingga diharapkan manajemen dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya.

## 6.2 Saran

Saran yang diberikan pada penelitian ini ditujukan bagi kepentingan pihak PT Inna Adisujtpto Catering & restaurant dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Prioritas perbaikan yang dapat dilakukan dalam waktu dekat adalah sebagai berikut :

1. Manajemen lebih sering memberikan waktu dan kesempatan untuk mendengar pendapat atau keluhan dari karyawan.
2. Menyediakan media komunikasi antara manajemen dan konsumen, misalnya dengan menyebar angket berkala, kotak saran maupun hotline service.
3. Perusahaan lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberlakukan sistem reward sehingga karyawan dapat termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya.
4. Perusahaan mengadakan training secara berkala pada karyawan.
5. Perusahaan mengadakan penilaian kinerja terhadap karyawan sehingga manajemen mengetahui tingkat kepuasan karyawannya. Hal tersebut berhubungan langsung dengan produktivitas, loyalitas dan kualitas kerja.
6. Manajemen lebih sering mengadakan kegiatan yang melibatkan seluruh karyawan, sehingga tercipta hubungan yang baik antar karyawan.