

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengoahan data dan analisis data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pihak Superindo Seturan Yogyakarta, maka di dapatkan hasil bahwa tingkat kualitas pelayanan belum dapat memuaskan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata nilai *gap* negatif yaitu sebesar -0.199 dengan nilai rata-rata kualitas (Q) < 1 sebesar 0.955
2. Dimensi yang harus ditingkatkan kualitasnya dan menjadi prioritas utama adalah dimensi *assurance*. Hal ini karena dimensi tersebut memiliki kesenjangan (*gap*) negatif paling besar yaitu sebesar -0.298 dan mempunyai nilai kualitas (Q) yang paling kecil yaitu sebesar 0.934.
3. Terdapat 7 atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan perhitungan *fuzzy servqual* dan analisis menggunakan diagram kartesius. Atribut tersebut adalah :
 1. Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan (A12)
 2. Tempat parker yang luas (A7)
 3. Keramahan Pegawai (A25)
 4. Kemampuan pegawai memberikan informasi produk (A27)
 5. Kebersihan ruangan (A2)
 6. Keamanan lingkungan yang membuat pelanggan menjadi nyaman (A26)
 7. Tingkat kesabaran pegawai dalam menerima keluhan pelanggan (A19)

6.2 Saran

1. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara periodik dan berkesinambungan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada sehingga kepuasan konsumen

tetap terjaga dari waktu ke waktu untuk menghadapi dunia jasa swalayan yang semakin maju.

2. Langkah yang harus diambil manajemen yaitu memperbaiki kemampuan staff pelayanan seperti, menanamkan sikap jujur, bertanggung jawab, memiliki dedikasi dan komitmen melaksanakan tugas sehari-hari.
3. Merubah *mind set* staf pelayanan dengan melakukan pembinaan kemampuan melayani secara terus menerus, sehingga tercipta kesadaran untuk senantiasa berperilaku baik.

