Perpustakaan Unika

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: responden selaku konsumen pada Toko Mas Kerbau memiliki tanggapan yang tidak puas karena nilai harapan > kinerja yang ditunjukkan dengan nilai negatif pada hasil analisis *SERVQUAL*. Nilai terendah adalah pada dimensi *emphaty* dan ketanggapan maka kedua dimensi ini perlu mendapatkan perhatian bagi pihak Toko Mas Kerbau.

5.2. Saran

Sedangkan saran yang dapat dikemukakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan melihat pada nilai rata-rata selisih terbesar antara harapan dan kinerja ternyata adalah pada dimensi empati, maka pihak Toko Mas Kerbau Weleri dapat memperbaiki pelayanannya pada dimensi ini dengan cara meningkatkan lebih memahami keluhan konsumen, memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan membantu jika konsumen mengalami kesulitan ide (menentukan produk apa yang akan dibeli).

Perpustakaan Unika

2. Kemudian untuk selisih terbesar kedua adalah dimensi ketanggapan, maka sebaiknya pihak Toko Mas Kerbau Weleri dapat memperbaiki kualitas pelayanan jasanya pada dimensi ini. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan *training* pegawai sehingga karyawan lebih sigap dalam memberikan informasi produk kepada konsumen, dan dapat mencatat pesanan secara rinci sesuai keinginan pelanggan.
3. Selain itu nilai negatif juga terdapat pada dimensi bukti fisik, yaitu tempat parkir. Karena lahan parkir memang tidak ada (dan tidak dapat diperluas), tepat di depan pasar dan di jalur raya, maka pihak toko hanya dapat memberikan kenyamanan parkir dan menjamin keamanaan saat parkir di depan Toko Mas Kerbau karena lahan parkir tidak bisa diperluas.
4. Pada penelitian berikutnya dengan topik serupa dapat dilakukan dengan membandingkan antara kualitas pelayanan jasa tidak hanya pada satu toko mas tetapi membandingkan antara dua atau tiga kualitas jasa yang ditawarkan beberapa toko mas.