

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan data terkait usulan perbaikan kualitas pelayanan PT. XYZ serta saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengolahan data Servqual, semua atribut pelayanan memiliki kualitas pelayanan yang lemah, sehingga perlu untuk ditingkatkan, namun pada analisa model Kano hanya muncul 2 (dua) kategori yaitu, 5 (lima) atribut masing-masing yang termasuk kategori *One dimensional (O)* dan *Must be (M)*. Kemudian berdasarkan *evaluation rule* model Kano, Kategori pertama yang harus ditingkatkan ialah kategori *must-be*, karena merupakan kriteria dasar dari produk ataupun jasa yang berarti bahwa kriteria tersebut sudah semestinya dipenuhi oleh perusahaan.

Adapun kelima atribut pelayanan yang termasuk ke dalam kategori *Must Be* untuk diprioritaskan ditingkatkan kualitasnya adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan memiliki peralatan dan teknologi terbaru (modern)
2. Material dan fasilitas fisik lain yang terkait layanan perusahaan tampak menarik
3. Karyawan perusahaan memberitahu pelanggan kapan pastinya layanan akan disampaikan
4. Karyawan perusahaan selalu bersedia membantu para pelanggan
5. Perusahaan selalu memperhatikan kepentingan pelanggannya

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap penurunan permintaan sewa gudang di unit usaha pergudangan PT. XYZ. Kemudian penulis juga menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat merancang sebuah sistem manajemen kinerja untuk peningkatan kualitas layanan di seluruh unit usaha PT. XYZ.

