

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan servqual terlihat gap yang dihasilkan dari setiap layanan yang dilakukan ini mempunyai Gap positif dan Gap negative yaitu Gap yang bernilai positif maka rumah susu padang panjang dapat dikatakan telah berhasil memenuhi harapan konsumen dan hal itu berdampak positif bagi citra rumah susu kedepannya . Tetapi juga memiliki Gap negative yang kenyataan di rumah susu padang panjang belum sesuai dengan yang di harapkan konsumen. Gap negative ini perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan Service Quality. Secara keseluruhan dapat di ketahui bahwa nilai kualitas pelayanan pada rumah padang panjang ini sebesar $(Q) = 0,9891$.
2. Pada *IPA* prioritas utama yang perlu diperhatikan adalah indicator ketersediaan fasilitas penunjang, memiliki interior dan dekorasi yang menarik, memiliki ruangan yang nyaman dan leluasa, memiliki karyawan yang bersih dan rapi, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, ketanggapan karyawan saat menerima keluhan konsumen, dan bahasa serta ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah dipahami. Ketujuh indicator ini merupakan prioritas yang benar benar harus diperbaiki supaya dapat meningkatkan kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan rumah susu padang panjang.

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Susu Padang Panjang adalah 82,41 % yang menggambarkan konsumen merasa puas atas kinerja pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Melakukan perbaikan pada skor gap yang bernilai negative
2. Pihak Rumah Susu harus segera memperbaiki atribut atribut yang berada di kuadran I pada kurva *IPA*.
3. Untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih lagi dimasa yang akan datang, maka pihak Rumah Susu harus memperbaiki pelayanan yang belum memuaskan konsumen, juga dapat mengembangkan lingkungan sekitarnya seperti membuat rest area di Rumah Susu Padang Panjang.

