

BAB VI

PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk peneliti selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan CV Karya Abangadek Perkasa masih rendah atau belum puas, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja yang dirasakan bernilai 3,90 sedangkan rata-rata nilai harapan pelanggan 4,169 sehingga hasil *gap* pada rata-rata kualitas pelayanan yang bernilai negatif. Dimensi yang menjadi prioritas perbaikan pada CV Karya Abangadek Perkasa yaitu *reliability* dengan *gap* sebesar -0,312, *empathy* dengan *gap* sebesar -0,311, dan *assurance* dengan *gap* sebesar -0,263. Sedangkan, pada sisi atribut terdapat 4 atribut prioritas perbaikan yaitu karyawan memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan (*reliability*) dengan *gap* sebesar -0,622, empati dalam mengerti dan memahami apa yang dikeluhkan dan dibutuhkan oleh pelanggan (*empathy*) dengan *gap* sebesar -0,531, jaminan tepat waktu yang diberikan oleh petugas dalam pelayanan (*assurance*) dengan *gap* sebesar -0,469, dan karyawan memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan (*reliability*) dengan *gap* sebesar -0,459.
2. Rekomendasi yang diberikan kepada CV Karya Abangadek Perkasa yaitu perlu melakukan pemantauan kinerja karyawan agar efektifitas waktu menjadi maksimal. Selain itu CV Karya Abangadek Perkasa perlu menerapkan rancangan lembar kerja mingguan, rancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penerimaan pesanan dan pembuatan standar waktu penyelesaian pesanan, rancangan Standar Operasional

Prosedur (SOP) terkait penanganan keluhan, serta melakukan survei kepuasan pelanggan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian kualitas pelayanan dengan menambahkan dimensi kualitas lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini dan mengembangkan atribut yang sesuai untuk mengukur kepuasan pelanggan di industri *digital printing*.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengukuran kinerja dari karyawan CV Karya Abangadek Perkasa sehingga dapat menghasilkan perbaikan kinerja yang diberikan oleh karyawan dan mengoptimalkan kualitas layanan yang dihasilkan.

