

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Madani Tenement, dapat disimpulkan bahwa secara umum Madani Tenement telah mampu memenuhi Sebagian besar aspek pelayanan yang dibutuhkan oleh penghuninya. Hal ini terlihat dari dimensi bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang sebagian besar sudah cukup baik, meskipun masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki.

Pada dimensi bukti fisik, fasilitas kos-kosan sudah modern dan nyaman, tetapi masalah perawatan yang lambat menjadi catatan penting. Dalam aspek kehandalan, administrasi dan akurasi tagihan tergolong baik namun terkadang proses perpanjangan kontrak lambat. Daya tanggap staf cukup responsive terhadap keluhan penting, namun masih perlu peningkatan dalam merespons keluhan yang lebih ringan. Aspek jaminan sudah menunjukkan keamanan yang baik, tetapi kompetensi teknis staf perlu ditingkatkan. Sementara itu, pada dimensi empati, staf telah menunjukkan sikap ramah namun sosialisasi kebijakan belum maksimal.

Tingkat kepuasan pelanggan secara umum tergolong cukup tinggi, namun masih terdapat beberapa aspek yang dinilai belum memuaskan seperti *maintenance* fasilitas, prosedur inspeksi kamar, dan kejelasan komunikasi dari manajemen. Dengan kata lain, persepsi *value for money* masih belum maksimal dimata sebagian penghuni. Oleh karena itu, rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan dan sistem komunikasi menjadi bagian penting dalam memperkuat *loyalitas* pelanggan dan daya saing.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Madani Tenement, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Tingkatkan sistem *maintenance* dan penanganan fasilitas agar lebih responsif dan terjadwal dengan baik, termasuk membuat sistem pelaporan digital berbasis aplikasi atau *online form* yang dapat diakses penghuni secara *real-time*.
2. Perbaiki prosedur inspeksi kamar dengan memberlakukan pemberitahuan resmi minimal satu hari sebelumnya. Komunikasi bisa dilakukan melalui *WhatsApp broadcast* atau papan pengumuman digital di area umum, agar penghuni merasa dihargai dan tidak terganggu.
3. Adakan pelatihan berkala bagi staf, khususnya bagian *front office* dan *maintenance*, untuk memastikan mereka memiliki pemahaman yang sama tentang *SOP* pelayanan. Pelatihan ini juga akan membantu meningkatkan kemampuan komunikasi dan empati.
4. Gunakan digitalisasi dalam proses administrasi seperti perpanjangan kontrak dan pembayaran. Hal ini akan memudahkan penghuni, mengurangi kesalahan data, dan mempercepat proses birokrasi secara keseluruhan.
5. Buat saluran komunikasi formal dan visual yang dapat diakses semua penghuni. Informasi terkait kebijakan, jadwal perawatan, atau perubahan harga sebaiknya dikemas dalam format infografis agar lebih mudah dipahami.
6. Lakukan survei evaluatif secara berkala mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Dengan data ini, manajemen Madani Tenement bisa melakukan pembenahan yang lebih terarah dan sesuai dengan ekspektasi penghuni.

Diharapkan dengan implementasi saran-saran ini, Madani Tenement dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya serta mempertahankan loyalitas dan kenyamanan para penghuninya di tengah persaingan pasar hunian yang semakin kompetitif.

