

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilakukan pada TBI Riau, dapat ditarik tiga kesimpulan penting. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur terkait kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh TBI Riau secara umum cukup baik, yaitu dengan memperlengkapi setiap karyawannya melalui training maupun *workshop* untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang baik bagi pelanggan, terutama bagi setiap pengajar yang difasilitasi dengan *internal teacher workshop* setiap bulannya maupun training yang dilakukan selama satu bulan yaitu SELTA, training yang dinaungi *Cambridge* –dimana TBI Riau merupakan satu-saunya institusi di Indonesia yang memiliki lisensi tersebut. Selain itu, TBI Riau juga memberikan keuntungan bagi pelanggan dengan menawarkan berbagai kelas/program yang beragam dengan cakupan usia yang luas mulai dari usia empat tahun hingga dewasa, serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Namun, kebijakan dan prosedur perusahaan masing kurang memadai karena masih terdapat ketidakjelasan terkait waktu kehadiran serta waktu istirahat karyawan, dan juga perusahaan kurang mensosialisaikan kebijakan dan prosedur kepada setiap karyawannya dengan jelas sehingga karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan pemahaman masing-masing.
2. Berdasarkan hasil kuesioner terkait penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan TBI Riau yang dibagikan kepada 95 responden, didapatkan rata-rata keseluruhan nilai atas dimensi kualitas pelayanan jasa sebesar 86,71%, yang artinya penilaian pelanggan terkait kualitas pelayanan jasa TBI Riau secara keseluruhan sudah sangat baik. Penilaian pelanggan atas dimensi *tangibles* mendapatkan rata-rata nilai akhir sebesar 81,26%, dimensi *reliability* mendapatkan rata-rata nilai akhir sebesar 88,38%, dimensi *responsiveness*

mendapatkan rata-rata nilai akhir sebesar 86,65%, dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata nilai sebesar 89,64%, dan dimensi *emphaty* mendapatkan rata-rata nilai akhir sebesar 87,62%, yang menunjukkan kualitas pelayanan jasa berdasarkan masing-masing dimensi sudah sangat baik. Selain itu, berdasarkan hasil kuesioner terkait kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa TBI Riau mendapatkan rata-rata nilai akhir sebesar 86,67%, yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan TBI Riau sudah sangat baik. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya atas elayanan jasa yang diberikan. Kelemahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berkaitan dengan dimensi *tangibles* yang kurang memadai:
 - i. Tidak adanya papan nama/petunjuk secara spesifik yang menunjukkan keberadaan TBI Riau.
 - ii. Kurangnya kapasitas tempat duduk yang terdapat di ruang tunggu jika kondisi ramai.
 - iii. Kondisi di dalam area TBI Riau kurang bersih dan nyaman.
 - iv. Kondisi ruang kelas dan fasilitas untuk menunjang proses belajar mengajar kurang memadai.
 - v. Kurangnya kecepatan internet atau *WiFi* yang disediakan.
 - vi. Masih terdapat karyawan yang belum berpakaian secara rapi dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- b. Kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan dimensi *reliability* yang kurang memadai:
 - i. Fasilitas yang dijanjikan untuk menunjang proses belajar mengajar tidak sesuai.
 - ii. Karyawan *Front-Liner* tidak *standby* secara penuh selama operasional perusahaan berlangsung.
- c. Kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan dimensi *responsiveness* yang kurang memadai: *Customer service* yang kurang memadai.

- d. Kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan dimensi *assurance* yang kurang memadai: Tidak melihat adanya keamanan baik secara personal seperti *security* ataupun pintu bersensor baik di area TBI Riau.
 - e. Kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan dimensi *empathy* yang kurang memadai: TBI Riau masih belum dapat memenuhi permintaan pelanggan khususnya permintaan pelanggan yang menginginkan proses belajar mengajar untuk diajar langsung oleh *native speaker*.
3. Berdasarkan hasil uji statistik uji T yang telah diolah melalui *Microsoft Excel*, didapatkan nilai signifikansi dimensi *tangibles* (X1), dimensi *reliability* (X2), dimensi *responsiveness* (X3), dimensi *assurance* (X4), dan dimensi *emphaty* (X5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.0000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles* (X1), dimensi *reliability* (X2), dimensi *responsiveness* (X3), dimensi *assurance* (X4), dan dimensi *emphaty* (X5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan TBI Riau (H0₁, H0₂, H0₃, H0₄, H0₅ ditolak).

Selain itu, berdasarkan hasil uji statistik uji F yang telah diolah melalui *Microsoft Excel*, didapatkan nilai signifikansi kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (X6) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.0000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 sehingga hal ini menunjukkan bahwa *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (X6) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan TBI Riau (H0₆ ditolak).

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 0,3238 + 0,1988 X1 + 0,2270 X2 + 0,3011 X3 + 0,1038 X4 + 0,0979 X5$. Nilai positif menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* (X6) berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan TBI Riau (Y), yang artinya semakin tinggi dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan TBI Riau.

5.2. Saran

Dari hasil pemeriksaan operasional ditemukan beberapa kelemahan yang diharapkan dapat menjadi perhatian perusahaan sehingga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan perusahaan dapat meningkat. Berikut tindakan-tindakan yang disarankan untuk dapat mengatasi kelemahan yang ditemukan tersebut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan kelima dimensi pelayanan jasa:
 - a. Berkaitan dengan dimensi *tangibles*: Perusahaan sebaiknya memberikan papan nama/petunjuk di sepanjang jalan menuju area TBI Riau maupun di gedung Graha Pos yang menunjukkan keberadaan TBI Riau secara spesifik. Seiring dengan pembangunan TBI Riau untuk memperluas areanya, maka sebaiknya pihak TBI Riau dapat menata ulang tata letak ruang tunggu, memperluas ruang-ruang kelasnya. Pihak TBI Riau sebaiknya memberikan pelatihan khusus yang lebih mendalam terkait kebersihan dan kerapian lingkungan kepada karyawan yang bertugas. Selain itu, pihak TBI Riau sebaiknya menambah besaran daya lampu yang digunakan khususnya di area *front desk* dan ruang tunggu, mengatur jadwal khusus untuk melakukan *maintenance* pada *air conditioner* yang ada dan melakukan pengecekan secara rutin, melengkapi fasilitas yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meningkatkan besaran kuota internet atau *WiFi* yang disediakan. Serta, menambah seragam khusus yang dapat digunakan karyawan bergantian setiap harinya.
 - b. Berkaitan dengan dimensi *reliability*: Perusahaan sebaiknya memiliki beberapa stok untuk buku-buku yang diperlukan pelanggan. Selain itu, menetapkan ketentuan waktu istirahat dan jadwal kehadiran bagi karyawan *Front-Liner* secara jelas.
 - c. Berkaitan dengan dimensi *responsiveness*: Perusahaan sebaiknya memastikan karyawan *Front-Liner* untuk selalu siap dalam melayani pelanggan yang menghubungi TBI Riau.

- d. Berkaitan dengan dimensi *assurance*: Perusahaan sebaiknya merekrut seorang yang dapat bertugas untuk menjaga keamanan dalam TBI Riau.
 - e. Berkaitan dengan dimensi *empathy*: Perusahaan sebaiknya tetap mencari dan membuka rekrutmen bagi *native speaker*, serta terus menjaga dan meningkatkan kapasitas pengajar lokal yang ada.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa berkaitan dengan tiga komponen pengendalian internal:
- a. Berkaitan dengan komponen lingkungan pengendalian: Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk memberlakukan *briefing* setiap harinya bagi karyawan sebelum kegiatan operasional perusahaan dimulai. Memperjelas *SOP* yang ada terkait waktu istirahat dan waktu kehadiran bagi karyawannya, serta diberikan sosialisasi yang jelas terkait jadwal yang telah ditentukan serta dilakukannya repetisi terhadap *SOP* tersebut. Perlunya tindakan pendisiplinan terhadap kelalaian yang dilakukan karyawan yang tidak mematuhi aturan yang ditetapkan.
 - b. Berkaitan dengan komponen penilaian risiko: Diperjelasnya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam perekrutan karyawan yang bekerja di TBI Riau khususnya *operational staff*. Perusahaan sebaiknya mengetahui dengan jelas siapa pesaingnya dan memberikan perhatian lebih terhadap pesaingnya. Selain itu, perusahaan perlu menganalisis *strengths, weakness, opportunities dan threats (SWOT)* yang dimilikinya dan yang dimiliki perusahaan lainnya.
 - c. Berkaitan dengan komponen pemantauan: Perusahaan sebaiknya mengumpulkan tiap-tiap karyawan atau perwakilan karyawan dari masing-masing bidang serta menetapkan jadwal khusus untuk dilakukannya evaluasi secara rutin. Menyediakan *form feedback* khusus bagi pelanggan di *front desk* dan dievaluasi secara berkala

DAFTAR PUSTAKA

- Agboola, I. O., Bamigboye, O. B., & Owolabi, R. O. (2019). Postgraduate Students' Satisfaction with Library Services at the Federal University of Agriculture, Abeokuta, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 1-18.
- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services, Sixteenth Edition*. England: Pearson.
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pe;anggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1282-1309.
- Badan Pusat Statistik. (2019). Retrieved from www.bps.go.id.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability ans Supply Chain Management*. England: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*. Pearson.
- Ling, H. C., & Chao, C. (2019). The Quality of Service at Community Health Centers. *International Journal of Organizational Innovation*, 340-352.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Prahmana, S., Iranita, & Sofia, M. (n.d.). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang KM. Bukit Raya. 1-17.
- Priskila, R., & Pramudana, K. A. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi. 815-830.
- Putri, K. I., & Nurcaya, I. N. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre. 918-937.
- Reider, R. (2002). *Operational Review*. New Jearsey: Wiley.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems, Fourteenth Edition*. New York: Pearson.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, Seventh Edition*. United Kingdom: Wiley.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wati, L., Dharma, S., & Rosha, Z. (2018). Analysis of Student Satisfaction at X University, Using the SERVQUAL Method. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 262-268.