

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tingkat kepentingannya, karakteristik kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Guguk memiliki nilai rata-rata sebagai berikut ketika diurutkan dari yang terbesar sampai yang terkecil pada setiap dimensi:

- Dimensi Jaminan (4,63)
- Dimensi Ketanggapan (4,47)
- Dimensi Bukti Fisik (4,41)
- Dimensi Keandalan (4,36)
- Dimensi Empati (4,27)

Berdasarkan urutan diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi Jaminan, Ketanggapan, dan Bukti Fisik dianggap sebagai dimensi yang paling penting oleh pengunjung.

2. Berdasarkan tingkat kinerjanya, karakteristik kualitas pelayanan yang ada pada Rumah Guguk memiliki nilai rata-rata sebagai berikut ketika diurutkan dari yang terbesar sampai yang terkecil pada setiap dimensi:

- Dimensi Jaminan (4,50)
- Dimensi Ketanggapan (4,29)
- Dimensi Bukti Fisik (4,24)
- Dimensi Keandalan (4,21)
- Dimensi Empati (4,15)

Berdasarkan urutan diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi Jaminan, Ketanggapan, dan Bukti Fisik dianggap sebagai dimensi yang memiliki performa kinerja tertinggi oleh pengunjung.

3. Dari 27 indikator yang ada, terdapat 24 indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung yang nilai kesenjangannya negatif. Dari 24 indikator, dipilih 8 indikator yang memiliki nilai kesenjangan negatifnya lebih besar dari 0,19. 8 indikator ini perlu perhatian khusus dari Rumah Guguk agar kinerjanya diperbaiki untuk memenuhi karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjungnya:

- Rumah Guguk memiliki toilet yang bersih. (-0,34)
- Rumah Guguk membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah yang terjadi terkait dengan pelayanan yang diberikan. (-0,32)
- Anjing yang ada pada Rumah Guguk memiliki banyak variasi. (-0,30)
- Karyawan Rumah Guguk mampu menjawab berbagai pertanyaan pengunjung. (-0,30)
- Rumah Guguk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen. (-0,25)
- Karyawan di Rumah Guguk selalu bersikap sopan terhadap pengunjung. (-0,24)
- Anjing yang ada di Rumah Guguk bersih. (-0,21)
- Interior pada tempat rekreasi Rumah Guguk terlihat menarik. (-0,20)

Berikut merupakan urutan tingkat kesenjangan menurut dimensi:

- Dimensi Ketanggapan (-0,18)
- Dimensi Bukti Fisik (-0,17)
- Dimensi Keandalan (-0,15)
- Dimensi Jaminan (-0,13)
- Dimensi Empati (-0,12)

Dimensi yang memiliki kesenjangan negatif terbesar adalah Ketanggapan, sedangkan dimensi Empati memiliki kesenjangan negatif terkecil. Dari urutan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh rata-rata kesenjangan bernilai negatif, menunjukkan kinerja Rumah Guguk yang belum sesuai dengan harapan pengunjung.

4. Terdapat 15 karakteristik teknik yang disusun berdasarkan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung:
 - 1) Interior pada tempat rekreasi Rumah Guguk terlihat menarik.
 - Setiap 3 bulan sekali menata ulang peletakan interior agar lebih menarik
 - 2) Anjing yang ada pada Rumah Guguk memiliki banyak variasi.
 - Menambah spesies anjing pada setiap spot sesuai dengan kategorinya
 - 3) Anjing yang ada pada Rumah Guguk berpenampilan menarik dan lucu
 - Anjing yang ada selalu dirawat dengan baik dan didandani setiap harinya
 - Memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih

- 4) Anjing yang ada di Rumah Guguk bersikap jinak kepada pengunjung.
 - Melatih anjing yang ada untuk bersifat tidak agresif kepada para pengunjung
- 5) Anjing yang ada di Rumah Guguk bersih.
 - Memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih
- 6) Rumah Guguk memiliki desain ruangan yang nyaman.
 - Menyediakan penerangan dan menjaga kebersihan ruangan
- 7) Rumah Guguk memiliki toilet yang bersih.
 - Menugaskan karyawan secara bergiliran membersihkan toilet sebanyak 2 kali sehari
- 8) Karyawan Rumah Guguk berpenampilan rapi.
 - Menetapkan standar penampilan dan kebersihan karyawan untuk setiap posisi yang ada dan melatih karyawan untuk menerapkannya.
- 9) Karyawan Rumah Guguk berpenampilan bersih.
 - Menetapkan standar penampilan dan kebersihan karyawan untuk setiap posisi yang ada dan melatih karyawan untuk menerapkannya.
- 10) Rumah Guguk melalui akun media sosialnya memberikan informasi yang menarik minat calon konsumen.
 - Memberikan informasi yang relevan dan menarik bagi para calon pengunjung
- 11) Rumah Guguk dibuka dan ditutup setiap hari pada waktu sesuai yang ditentukan.
 - Memberlakukan jam kerja karyawan yang sesuai agar dapat buka dan tutup tepat pada waktunya
- 12) Rumah Guguk membantu konsumen dalam menyelesaikan masalah yang terjadi terkait dengan pelayanan yang diberikan.
 - Perusahaan melatih karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cepat dan tepat
- 13) Rumah Guguk memberikan waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - Perusahaan melatih karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cepat dan tepat
 - Membuat jadwal pekerjaan yang jelas untuk karyawan
- 14) Rumah Guguk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen.

- Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan
- 15) Karyawan Rumah Guguk memberikan perhatian individual kepada pengunjung.
- Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan
- 16) Jam operasional Rumah Guguk yang tepat bagi pengunjung.
- Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan
- 17) Rumah Guguk memberikan apa yang paling diinginkan oleh konsumen.
- Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan
- 18) Karyawan memberi pelayanan dengan cekatan.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 19) Karyawan Rumah Guguk selalu memberikan respons saat dibutuhkan.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 20) Karyawan Rumah Guguk memahami perilaku hewan yang ditangani, serta dapat mengendalikannya.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 21) Karyawan Rumah Guguk mampu menggunakan smartphone, maupun alat lainnya untuk mengambil foto.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 22) Pengunjung merasa aman ketika berada disekitar hewan.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 23) Karyawan Rumah Guguk mampu menjawab berbagai pertanyaan pengunjung.
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 24) Karyawan Rumah Guguk memahami kebutuhan spesifik konsumen.

- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya
- 25) Karyawan Rumah Guguk selalu bersedia membantu konsumen.
- Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan serta mengawasi penerapannya
- 26) Karyawan Rumah Guguk memberikan perhatian individual kepada pengunjung.
- Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan serta mengawasi penerapannya
- 27) Karyawan di Rumah Guguk selalu bersikap sopan terhadap pengunjung.
- Menetapkan standar sikap dan perilaku karyawan serta mengawasi penerapannya
5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat 14 karakteristik yang berhubungan sangat kuat dengan nilai 9 antara tingkat kinerja Rumah Guguk dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung. Kemudian, terdapat 15 karakteristik yang berhubungan sedang dengan nilai 3 antara tingkat kinerja Rumah Guguk dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung.
- Terdapat 2 karakteristik teknik yang memiliki hubungan positif, yaitu:
- Anjing yang ada selalu dirawat dengan baik dan didandani setiap harinya **dengan** memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih.
- Terdapat 2 karakteristik teknik yang berhubungan negatif, yaitu:
- Menambah spesies anjing yang ada pada setiap *spot* sesuai dengan kategorinya **dengan** anjing yang ada selalu dirawat dengan baik dan didandani setiap harinya.
6. Terdapat 5 karakteristik teknik yang memperoleh nilai diatas 6,00% sehingga sebaiknya menjadi prioritas untuk diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karakteristik teknik tersebut adalah:
- Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya (11,71%)
 - Memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih (10,03%)
 - Menetapkan standar penampilan dan kebersihan karyawan untuk setiap posisi yang ada dan melatih karyawan untuk menerapkannya. (10,03%)

- Perusahaan melatih karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cepat dan tepat (6,69%)
- Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan (6,69%)

5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Guguk pada kelima karakteristik teknik yang menjadi prioritas:

1. Perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan lima indikator dibawah:
Perusahaan perlu menjaga kebersihan toiletnya, lebih memperhatikan pengunjung dan bersedia untuk membantu menyelesaikan masalah jika terjadi. Perusahaan perlu memperbanyak variasi anjing yang ada pada *spot* foto yang disediakan. Karyawan perusahaan perlu memiliki wawasan yang luas untuk menjawab berbagai pertanyaan pengunjung. Perusahaan juga perlu melakukan survei kepada pengunjungnya untuk dapat terus memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pengunjungnya.
2. Berdasarkan tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung, dimensi Jaminan dan Ketanggapan merupakan dimensi yang dianggap paling penting oleh pengunjung Rumah Guguk, sehingga Rumah Guguk sebaiknya memastikan pemenuhan dari kedua dimensi tersebut.
Berdasarkan hasil nilai rata-rata tingkat kinerja dan nilai kesenjangan Rumah Guguk pada setiap dimensinya, dimensi Ketanggapan dan Bukti Fisik perlu ditingkatkan.
3. Perusahaan diharapkan dapat menerapkan setiap karakteristik teknik yang sudah ada dan mengembangkan kinerjanya pada karakteristik-karakteristik teknik tersebut.
4. Karakteristik teknik yang memiliki nilai hubungan 9 dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung sebaiknya didahulukan untuk pengembangan, diikuti dengan karakteristik teknik yang memiliki nilai hubungan 3 dengan karakteristik kebutuhan dan keinginan pengunjung.
5. Hubungan antar karakteristik teknik yang ada perlu diperhatikan ketika menerapkan karakteristik teknik tersebut. Karakteristik teknik dengan nilai kepentingan yang lebih tinggi perlu dijadikan pertimbangan juga dalam pengembangannya.

6. Perlu adanya perbaikan dengan prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada karakteristik teknik yang memperoleh nilai kepentingan relatif di atas 6%, yaitu sebagai berikut:
 - a. Menetapkan standar kompetensi karyawan dan melatih karyawan untuk menerapkannya, dengan cara membuat standar kompetensi karyawan dan memberikan pelatihan kepada karyawan setiap 1 bulan sekali.
 - b. Memandikan anjing setiap 3 hari sekali sehingga terus terlihat bersih, dengan cara membuat jadwal mandi anjing setiap 3 hari sekali.
 - c. Menetapkan standar penampilan dan kebersihan karyawan untuk setiap posisi yang ada dan melatih karyawan untuk menerapkannya, dengan cara membuat standar penampilan dan kebersihan karyawan dan menerapkannya.
 - d. Perusahaan melatih karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cepat dan tepat, dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang sering terjadi setiap bulan dan menciptakan aliran informasi yang lancar antar karyawan.
 - e. Melakukan survei mengenai harapan pengunjung dan kinerja perusahaan, dengan cara menyebarkan angket dan melakukan wawancara pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, G. S. (2013). *Marketing Research: International Student Version*. Asia: John Wiley & Sons Singapore Pte.Ltd.
- Arini, W. (2003). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Canada: Addison-Wesley Publishing Company.
- Dale, B. G., Wiele, T. v., & Bamford, D. (2016). *Managing Quality. An Essential Guide and Resource Gateway*. Wiley.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Operations Management : Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. JAKARTA: ERLANGGA.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 420-450.
- Pasarusaman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Primanda. (2018, September Saturday). *Humas Bandung*. Retrieved from <http://humas.bandung.go.id/>:
<http://humas.bandung.go.id/humas/berita/2018-09-15/bandung-kembali-dinobatkan-sebagai-kota-pariwisata>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD). *Faktor Exacta* 7(4), 372-386.
- Ulfatin, N. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. Teori dan Aplikasinya*.
- Wahyuni, T. (2014, October Tuesday). *CNN Indonesia*. Retrieved from [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean](https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean)
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.