

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan sebelumnya terkait kualitas layanan Disini Laundry. Selain itu, diberikan pula beberapa saran untuk pihak Disini Laundry dan kegiatan penelitian selanjutnya. Kesimpulan penelitian dapat dilihat pada V.1.

V.1 Kesimpulan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang diberikan akan menjawab rumusan masalah penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Terdapat 30 buah atribut kualitas layanan Disini Laundry dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Atribut-atribut tersebut adalah:
 1. Kedekatan lokasi *laundry*
 2. kebersihan dan keharuman tempat *laundry*
 3. kesopanan dan kerapihan penampilan karyawan
 4. harga *laundry* terjangkau
 5. tersedianya fasilitas antar jemput
 6. peralatan kerja *laundry* yang lengkap dan memadai
 7. pembulatan harga *laundry*
 8. pemberian tawaran variasi pewangi *laundry*
 9. menyediakan sistem *membership*
 10. jumlah karyawan yang cukup
 11. material yang berhubungan dengan layanan (pernyataan atau spanduk) menarik perhatian
 12. peralatan *laundry* yang modern
 13. keramahan karyawan dalam memberikan layanan

14. kesopanan kata yang dilontarkan karyawan dalam memberikan layanan
 15. kemudahan prosedur layanan *laundry* (tidak berbelit-belit)
 16. kebersihan hasil *laundry* (cuci bebas noda)
 17. kerapian hasil *laundry*/cuci
 18. keharuman hasil *laundry*/cuci
 19. kelengkapan hasil *laundry* (cuci yang tertukar/hilang)
 20. kerapian kemasan *laundry*
 21. kedalaman informasi yang diberikan terkait layanan *laundry*
 22. kecepatan karyawan merespon pelanggan
 23. kecepatan karyawan dalam memberikan layanan
 24. ketertarikan menyelesaikan permasalahan pelanggan
 25. keinginan membantu/melayani pelanggan
 26. ketepatan waktu pengambilan dan pengantaran *laundry*
 27. ketersediaan informasi waktu selesai cuci
 28. keamanan hasil *laundry* (cuci yang luntur/rusak)
 29. kesesuaian waktu penyelesaian cuci dengan jadwal
 30. memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan
2. Performansi kualitas layanan pada Disini Laundry saat ini dengan menggunakan metode *Service Quality* masih belum baik (sesuai dengan harapan konsumen). Hal ini dapat dilihat berdasarkan masing-masing nilai performansi atribut penelitian yang memiliki nilai dibawah 0 kecuali untuk atribut ketujuh. Nilai rata-rata performansi seluruh atribut adalah sebesar -2.288 yang berarti secara rata-rata kualitas layanan Disini Laundry masih belum sesuai dengan harapan konsumen, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan kualitas layanan Disini Laundry.
 3. Terdapat usulan perbaikan yang dapat diberikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan Disini Laundry. Usulan perbaikan diberikan untuk setiap atribut penelitian yang masuk ke dalam kuadran I pada grafik IPA yang berarti perlu untuk diprioritaskan untuk diperbaiki. Usulan-usulan tersebut adalah:
 1. Memindahkan lokasi *laundry* ke area dengan jalan utama
 2. Memberikan fasilitas antar jemput

3. Memasang dua buah *exhaust fan* di atas bagian mesin cuci, pengering dan area setrika ; Memasang dua buah ventilasi pada tembok belakang
4. Melakukan 5S (membuat area penyimpanan pakaian, merapikan peralatan di meja kasir)
5. Meletakkan satu buah pengharum ruangan di bagian atas rak pakaian
6. Melakukan perancangan tata letak ulang tempat laundry
7. Mengurangi kebutuhan listrik (menggabung pakaian pelanggan dalam mesin cuci)
8. Membuat *loyalty card* dan memberikan penghematan harga pada *member*
9. Melakukan promosi (*marketing*) melalui media sosial
10. Mengganti spanduk dengan yang baru, serta desain dan warna yang menarik perhatian
11. Memberikan pelatihan (*training*) terkait *customer service* secara *offline* ataupun *online* untuk karyawan
12. Melakukan pendelegasian tugas yang jelas dan seimbang untuk setiap karyawan
13. Memberikan sistem *reward employee of the month* untuk karyawan yang memberikan kinerja terbaik dalam sebulan
14. Memberikan fasilitas tambahan yang mendukung kinerja karyawan
15. Membuat dua buah desain poster untuk karyawan
16. Melakukan *service* untuk setrika uap
17. Memberikan sistem penandaan (*tagging*) untuk setiap pakaian pelanggan
18. Menyediakan area penyimpanan berupa keranjang plastik minimum empat buah
19. Membuat kertas berisi informasi layanan dan menempelkannya di meja kasir agar terlihat dengan mudah
20. Memberlakukan sistem kotak saran secara *online*
21. Melakukan pemeliharaan (*maintenance*) secara berkala setiap enam bulan
22. Melakukan pengujian dalam bentuk *feedback form* pelanggan

23. Pihak manajemen memberikan nasihat ataupun berinteraksi dengan karyawan untuk menjalin hubungan. Membuat dua buah desain poster untuk karyawan
24. Membeli mesin genset
25. Menggunakan sistem FIFO untuk seluruh proses yang ada pada *laundry*
26. Melakukan penggabungan cucian pakaian pelanggan, memberikan sistem penandaan (*tagging*) untuk setiap pakaian pelanggan

V.2 Saran

Setelah memberikan kesimpulan terkait penelitian yang dilakukan, selanjutnya adalah memberikan saran penelitian. Saran penelitian diberikan untuk pihak Disini Laundry dan kegiatan penelitian selanjutnya. Saran untuk pihak laundry dapat dilihat pada V.2.1.

V.2.1 Saran untuk Pihak Disini Laundry

Pada bagian ini akan diberikan beberapa saran yang dapat diberikan untuk pihak Disini Laundry. Beberapa saran tersebut adalah:

1. Pihak Disini Laundry sebaiknya mengimplementasikan usulan perbaikan yang diberikan agar dapat meningkatkan kualitas layanannya.
2. Pihak Disini Laundry dapat melakukan kembali kegiatan penelitian ini agar dapat memperbaiki kualitas layanan secara berkala.

V.2.2 Saran untuk Kegiatan Selanjutnya

Pada bagian ini akan diberikan saran untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Kegiatan penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk memperbaiki atribut pada kuadran lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2004). *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Indonesia 2019*. Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, 12(1):1-10. doi: <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Gremler, D. D. (2004). Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7, 65-89.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Heizer, J. & Render, B. (2011). *Operation Management*, 10th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Hidayatullah, M. S. (2018). OPINI: Mendongkrak Sektor Jasa Jadi Penopang Pertumbuhan Ekonomi. *Bisnis.com*. Diunduh dari <https://ekonomi.bisnis.com/read/20181018/9/850634/opini-mendongkrak-sektor-jasa-jadi-penopang-pertumbuhan-ekonomi>
- Kotler, P., Bakowatun, W. W., & Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. Jakarta: Intermedia.
- Macintyre, M., Parry, G., & Angelis, J. (2011). *Service Design and Delivery*. New York: Springer.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. (2018). *Statistik Pendidikan Tinggi Tahun 2018*. Jakarta: Pusdatin Iptek Dikti, Setjen, Kemenristekdikti.

- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*, 4th Edition. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1):301. doi: 10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.