

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan. Selain itu, juga akan dibahas mengenai saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan pemaparan dari masing-masing bagian tersebut.

V.1 Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan adalah

1. Tingkat kualitas layanan dari Nubi sebesar 1,826 dari skala -3 sampai 3 atau berada di antara kondisi sedikit puas dan puas.
2. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada atribut prioritas berdasarkan pengolahan data menggunakan metode IGA adalah :
 - a) Memperbaiki saluran air pada kloset
 - b) Membuat form *checklist* pengecekan fasilitas dan kebersihan toilet
 - c) Pembuatan plang petunjuk
 - d) Membuat jadwal kebersihan area makan dan penetapan penanggung jawab
 - e) Membuat jadwal rutin pemangkasan dahan dan ranting pohon di wilayah Nubi
 - f) Memberikan himbauan berupa tulisan di beberapa titik pada area makan
 - g) Melakukan pemerataan area permukaan secara berkala
 - h) Mengganti kursi makan yang sudah rusak
 - i) Menambahkan kompor di dapur dan juga mesin di bar
 - j) Membuat system *reward and punishment* dan *employee of the month*.
 - k) Menyesuaikan suara music
 - l) Melakukan *follow up* secara rutin kepada pihak perusahaan *e-wallet*
 - m) Menambahkan karyawan untuk bekerja sebagai satpam
 - n) Melakukan ekspansi atau renovasi untuk menambah lahan parkir.

V.2 Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan, tentunya terdapat beberapa permasalahan atau kekurangan yang terjadi. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan yang sama dan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik lagi.

1. Mencoba meneliti lebih lanjut mengenai atribut-atribut yang bukan berada pada kuadran pertama atau dengan kata lain diluar atribut prioritas. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
2. Untuk penelitian dengan objek serupa, dapat digunakan metode atau model lain yang belum digunakan dalam penelitian ini agar dapat memperoleh informasi dan perspektif lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bowen, J. T., & Chen, S. C. (2001). The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 5(13), 213–217.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (MVDA)* (7th ed.). <https://doi.org/10.1002/9781118895238.ch8>
- Hansen, K. V. (2014). Development of SERVQUAL and DINESERV for Measuring Meal Experiences in Eating Establishments. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 14(2), 116–134.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lee, S., Kim, Y., Hemmington, N., & Yun, D. (2004). Competitive Service Quality Improvement (CSQI): A Case Study in the Fast-Food Industry. *Journal of Food Service Technology*, 4(2), 75–84.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Reichheld, F., & Detrick, C. (2003). Loyalty: A Prescription for Cutting Costs. *Marketing Management*, 12(5), 24–25.
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero Defection Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.
- Robinson, J. (2009). Triandis theory of interpersonal behaviour in understanding software privacy behaviour in the South African context. *Masters Degree, University of the Witwatersrand*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Shepherd, C. D., Dabholkar, P. A., & Thorpe, D. I. (2000). A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study Copyright © 2000 All Rights Reserved. *Journal of Retailing*, 76. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00029-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00029-4)

- Stevens, P., Bonnie, K., & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(April), 56–60.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *SSRN Electronic Journal*, (January 2016). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Taherdoost, H. (2017). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *SSRN Electronic Journal*, (September). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205035>
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565–584.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.