

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dipaparkan kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan yang diberikan merupakan jawaban sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Sedangkan, saran yang dipaparkan merupakan saran untuk Kos Theresia Home dan juga peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian sejenis.

V.1 Kesimpulan

Setelah melalui semua rangkaian proses penelitian, analisis, dan evaluasi, akhirnya dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang dibuat merupakan jawaban sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Terdapat dua kesimpulan yang dapat ditarik. Berikut merupakan kesimpulan penelitian ini.

1. Berdasarkan hasil matriks IGA yang berhasil dibuat, terdapat 7 dari 12 atribut penilaian yang valid yang memiliki performansi yang rendah sehingga menunjukkan bahwa kos Theresia Home belum mampu memberikan kualitas layanan yang cukup. Hal tersebut ditandai dari posisi ketujuh atribut tersebut yang terletak pada kuadran 1. Kuadran 1 menunjukkan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan segera karena memiliki kesenjangan yang besar antara harapan dan persepsi pelanggan dan juga memiliki tingkat kekecewaan yang tinggi jika atribut tersebut memiliki performansi yang rendah. Ketujuh atribut tersebut didominasi oleh atribut berdimensi *tangible*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kos Theresia Home belum mampu memberikan layanan yang baik pada sisi *tangible*.
2. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, terdapat sebanyak 6 atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 yang berarti perlu dilakukan perbaikan segera agar kualitas layanan yang diberikan mampu meningkat. Usulan perbaikan yang diberikan adalah membuat plang bertuliskan "Parkir Khusus Penghuni Kos Theresia Home", pembuatan transom di atas pintu kamar, mengganti kepala shower, pengecekan

pada sistem air panas kamar mandi, mengganti *provider* internet *WIFI*, mengganti pihak *laundry* yang dipercaya, melakukan reparasi pada fasilitas meja, mereparasi *water heater*, membuat jadwal dan laporan kebersihan yang harus dilaksanakan oleh penjaga kos, membuat batas jam malam, menggunakan fitur sidik jari untuk akses masuk, dan mengubah harga sewa kamar kos menjadi Rp 1.200.000 hingga Rp 1.400.000.

V.2 Saran

Pada bagian ini akan dipaparkan saran-saran yang didapatkan melalui proses rangkaian penelitian yang dilakukan. Saran yang diberikan bertujuan untuk keberlangsungan bisnis Kos Theresia Home dan juga para peneliti yang melakukan penelitian yang sejenis. Berikut merupakan saran yang diberikan.

1. Sebaiknya Kos Theresia Home mengimplementasikan usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya memaksimalkan jumlah sampel data yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Christensen, L.B., Jhonson, R.B., dan Turner, L.A. (2019). *Research Methods, Design, and Analysis 13th Edition*. Boston : Pearson.
- Cochran, W.G. (1997). *Sampling Techniques 3rd Edition*. New York : Wiles.
- Hendrawan, Daved. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Rumah Kost Dempo di Kota Pontianak." *Jurnal Manajemen MOTIVASI*, vol. 10, no. 2, 2014.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Nunnally, J.C., dan Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory 3rd Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R.L. (1999). *Whence Consumer Loyalty?*. *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Park, S.Y., dan Kim, M.S. (2003). *A Comparative Study On The Service Quality of Convenience Stores : SERVQUAL and SERVPERFF approaches*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 10(4), 198-200.
- Saputra, Fredy D., et al. "Perbaikan Fasilitas Rumah Kos Dengan Menggunakan Integrasi Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment." *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, vol. 2, no. 5, 2014.
- Sudjana. (2011). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarya, Edi. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Fasilitas Rumah Kos-Kosan di Perumahan X Kota Batam Dengan Metode Service Quality (SERVIQUAL)." *Jurnal Program Studi Teknik Industri*, vol. 7, no. 2, 2019.
- Tontini, G., dan Picolo, J.D. (2010). *Improvement Gap Analysis*, 20(6), 565-584.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.