

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data-data yang diperoleh, diolah dan dianalisa, dapat disimpulkan bahwa:

1. Seluruh indikator karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan bernilai sangat penting (5). Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:
  - Hasil cucian dalam keadaan bersih.
  - Hasil cucian dalam keadaan rapi.
  - Hasil cucian dalam keadaan wangi.
  - Hasil cucian dalam keadaan kering.
  - Hasil cucian dalam keadaan baik, tidak rusak.
  - Warna hasil cucian tidak berubah.
  - Kurir mengambil dan mengantar hasil cucian dengan cepat.
  - Tersedia layanan cuci kering.
  - Harga lebih murah dibandingkan pesaingnya.
  - Harga untuk anggota lebih murah.
  - Harga sesuai dengan hasil cucian yang diberikan.
  - Pegawai bersikap ramah dalam melayani pelanggan.
  - Pegawai berinisiatif menanyakan kebutuhan pelanggan.
  - Pegawai tanggap dalam melayani keluhan pelanggan.
  - Pegawai cepat dalam merespon telepon atau sms dari pelanggan.
  - Pegawai memberitahu pelanggan jika hasil cucian telah selesai.
  - Pegawai memberi informasi yang jelas mengenai waktu pengantaran hasil cucian.
  - Jam buka dan tutup laundry terpasang dengan jelas.
  - Daftar harga tersedia dengan jelas.
  - Papan nama dan tempat laundry terlihat jelas.
  - Waktu pencucian sesuai dengan yang dijanjikan.
  - Cara pembayaran mudah.
  - Jumlah tagihan sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar.

- Ada pemberian ganti rugi jika hasil cucian rusak atau hilang.
  - Pegawai mudah dihubungi.
  - Pelanggan mendapat daftar pakaian yang dicuci.
2. Nilai kesenjangan setiap dimensi adalah selisih antara tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dan tingkat kinerja perusahaan.
- 1) Berikut adalah urutan tingkat kepentingan karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan:
- Dimensi Produk (4,53)
  - Dimensi Proses (4,49)
  - Dimensi Manusia (4,41)
  - Dimensi Bukti Fisik (4,39)
  - Dimensi Harga (4,31)

Berdasarkan urutan tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi produk yang terdapat di perusahaan LT memiliki tingkat kepentingan tertinggi, Sementara dimensi harga berada pada tingkat kepentingan terendah.

- 2) Berikut ini adalah urutan penilaian kinerja dari pelanggan terhadap perusahaan LT.
- Dimensi Produk (4,06)
  - Dimensi Manusia (4,02)
  - Dimensi Proses (4,01)
  - Dimensi Bukti Fisik (3,90)
  - Dimensi Harga (3,82)

Berdasarkan urutan ini dapat disimpulkan bahwa dimensi produk memiliki penilaian kinerja paling tinggi. Sementara dimensi harga memiliki penilaian kinerja paling rendah.

- 3) Indikator-indikator variabel yang memiliki kesenjangan  $\geq (-0,50)$ :
- Hasil cucian dalam keadaan bersih (-0,61)
  - Kurir mengambil dan mengantar hasil cucian dengan cepat (-0,59)
  - Hasil cucian dalam keadaan baik, tidak rusak (-0,51)
  - Harga lebih murah dibandingkan pesaingnya (-0,57)
  - Harga sesuai dengan hasil cucian yang diberikan (-0,51)

- Pegawai memberitahu pelanggan jika hasil cucian telah selesai (-0,51)
- Jam buka dan tutup perusahaan terpasang dengan jelas (-0,63)
- Ada pemberian ganti rugi jika hasil cucian rusak atau hilang (-0,71)
- Pelanggan mendapat daftar pakaian yang dicuci (0,63)
- Waktu pencucian sesuai dengan yang dijanjikan (-0,50)

Berikut ini adalah urutan tingkat kesenjangan menurut dimensi.

- Dimensi Harga (-0,49)
- Dimensi Bukti Fisik (-0,49)
- Dimensi Proses (-0,48)
- Dimensi Produk (-0,47)
- Dimensi Manusia (-0,39)

Berdasarkan urutan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh rata-rata kesenjangan setiap dimensi masih bernilai negatif (-), hal ini berarti kinerja pelayanan perusahaan LT belum sesuai dengan keinginan pelanggan/ Dimensi harga merupakan dimensi yang memiliki kesenjangan paling tinggi. Sementara dimensi manusia merupakan dimensi yang memiliki kesenjangan paling rendah.

4) Karakteristik yang mengalami rasio peningkatan paling tinggi adalah hasil cucian dalam keadaan rapi (37,74%), harga lebih murah dibandingkan pesaingnya (35,87), jam buka dan tutup perusahaan terpasang dengan jelas (34,41). Sementara karakteristik yang memiliki rasio peningkatan terendah adalah pegawai mudah dihubungi (15,74%).

3. Penetapan karakteristik teknik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dari perusahaan LT. Berikut ini adalah karakteristik teknik yang diperoleh melalui hasil diskusi dengan pemilik perusahaan.

- Memisahkan cucian milik pelanggan satu dengan pelanggan lainnya.
- Melakukan pengecekan pada hasil cucian.
- Menggunakan deterjen yang dapat membersihkan noda yang sulit hilang.
- Menyempatkan pewangi pada hasil cucian setelah disetrika.
- Memasukkan hasil cucian ke dalam mesin pengering.
- Melatih pegawai cara menyetrikan dan mengemas hasil cucian.
- Memberi pengetahuan tentang jenis bahan-bahan cucian pada pegawai.
- Memperlakukan setiap cucian dengan hati-hati sesuai bahannya.

- Memisahkan cucian berdasarkan warna-warnanya.
- Merekrut kurir.
- Mendata waktu pengantaran hasil cucian setiap pelanggan.
- Memberikan pegawai pedoman cara melakukan layanan cuci kering dengan peralatan yang memadai.
- Menetapkan harga yang kompetitif dibandingkan pesaingnya.
- Menetapkan harga yang lebih murah untuk pelanggan yang menjadi anggota.
- Menetapkan harga yang sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan.
- Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan.
- Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
- Memasang papan jam buka dan tutup perusahaan yang jelas dilihat oleh pelanggan.
- Membuat daftar harga dengan tulisan yang jelas dilihat pelanggan.
- Mendesain papan nama dan gerai perusahaan dengan tampilan menarik dan jelas dilihat pelanggan.
- Menetapkan standar waktu pencucian.
- Pelanggan dapat melakukan pembayaran saat sebelum atau setelah mengambil hasil cucian.
- Pegawai menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil.
- Menetapkan harga hasil cucian sesuai jenis dan beratnya.
- Melakukan pengecekan tagihan saat pelanggan mengambil hasil cucian.
- Pegawai memeriksa apakah hasil cucian terbukti rusak atau hilang.
- Pegawai memberi ganti rugi terhadap hasil cucian yang rusak atau hilang.
- Pegawai memberi nomor kontak pada setiap pelanggan.
- Pegawai mencatat daftar setiap helai pakaian yang dicuci dan memberikannya pada pelanggan.

4. Berikut ini adalah hubungan antara karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan karakteristik teknik yang dimiliki perusahaan LT. Karakteristik yang memiliki hubungan kuat dengan bobot 9 (sembilan) adalah sebagai berikut:
- 1) Hasil cucian dalam keadaan bersih, dengan:
    - Memisahkan cucian milik pelanggan satu dengan pelanggan lainnya.
    - Melakukan pengecekan manual pada hasil cucian.
    - Menggunakan deterjen yang dapat membersihkan noda yang sulit hilang.
  - 2) Hasil cucian dalam keadaan rapi, dengan:
    - Melakukan pengecekan manual pada hasil cucian.
    - Melatih pegawai cara menyetrika dan mengemas hasil cucian.
  - 3) Hasil cucian dalam keadaan wangi, dengan:
    - Melakukan pengecekan manual pada hasil cucian.
    - Menyemprotkan pewangi pada hasil cucian setelah disetrika.
  - 4) Hasil cucian dalam keadaan kering, dengan:
    - Melakukan pengecekan manual pada hasil cucian.
    - Memasukkan hasil cucian ke dalam mesin pengering
  - 5) Hasil cucian dalam keadaan baik, tidak rusak, dengan:
    - Memberi pengetahuan pada pegawai tentang jenis bahan-bahan cucian pada pegawai.
    - Memperlakukan setiap cucian dengan hati-hati sesuai bahannya.
  - 6) Warna hasil cucian tidak berubah, dengan:
    - Memisahkan cucian berdasarkan warna-warnanya.
  - 7) Kurir mengambil dan mengantar hasil cucian dengan cepat, dengan:
    - Merekrut kurir.
    - Mendata waktu pengantaran hasil cucian setiap pelanggan.
  - 8) Tersedia layanan cuci kering, dengan:
    - Memberikan pegawai pedoman cara melakukan layanan cuci kering dengan peralatan yang memadai.
  - 9) Harga lebih murah dibandingkan pesaingnya, dengan:
    - Menetapkan harga yang kompetitif dibandingkan pesaingnya.
  - 10) Harga untuk anggota lebih murah, dengan:

- Menetapkan harga yang lebih murah untuk pelanggan yang menjadi anggota.
- 11) Harga sesuai dengan hasil cucian yang diberikan, dengan:
    - Menetapkan harga yang sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan.
  - 12) Pegawai bersikap ramah dalam melayani pelanggan, dengan:
    - Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan.
  - 13) Pegawai berinisiatif menanyakan kebutuhan pelanggan, dengan:
    - Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan.
  - 14) Pegawai tanggap dalam melayani keluhan pelanggan, dengan:
    - Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan.
  - 15) Pegawai cepat dalam merespon telepon atau sms dari pelanggan, dengan:
    - Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
  - 16) Pegawai memberitahu pelanggan jika hasil cucian telah selesai., dengan:
    - Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
  - 17) Pegawai memberi informasi yang jelas mengenai waktu pengantaran hasil cucian, dengan:
    - Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
  - 18) Jam buka dan tutup perusahaan terpasang dengan jelas, dengan:
    - Memasang papan jam buka dan tutup perusahaan yang jelas dilihat oleh pelanggan.
  - 19) Daftar harga tersedia dengan jelas, dengan:
    - Membuat daftar harga dengan tulisan yang jelas dilihat pelanggan.
  - 20) Papan nama dan tempat perusahaan terlihat jelas, dengan:
    - Mendesain papan nama dan gerai perusahaan dengan tampilan menarik dan jelas dilihat pelanggan.
  - 21) Waktu pencucian sesuai dengan yang dijanjikan, dengan:

- Menetapkan standar waktu pencucian.
- 22) Cara pembayaran mudah, dengan:
- Pelanggan dapat melakukan pembayaran saat sebelum atau setelah mengambil hasil cucian.
  - Pegawai menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil.
- 23) Jumlah tagihan sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar, dengan:
- Menetapkan harga hasil cucian sesuai jenis dan beratnya.
  - Melakukan pengecekan tagihan saat pelanggan mengambil hasil cucian.
- 24) Ada pemberian ganti rugi jika hasil cucian rusak atau hilang, dengan:
- Pegawai memeriksa apakah hasil cucian terbukti rusak atau hilang.
  - Pegawai memberi ganti rugi terhadap hasil cucian yang rusak atau hilang.
- 25) Pegawai mudah dihubungi, dengan:
- Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
  - Pegawai memberi nomor kontak pada setiap pelanggan.
- 26) Pelanggan mendapat daftar pakaian yang dicuci., dengan:
- Pegawai mencatat daftar setiap helai pakaian yang dicuci dan memberikannya pada pelanggan.
5. Berikut ini adalah hubungan antara karakteristik teknik yang dimiliki perusahaan LT yang bernilai (+) adalah sebagai berikut:
- 1) Melatih pegawai cara menyetrika dan mengemas hasil cucian, dengan:
- Menyemprotkan pewangi pada hasil cucian setelah disetrika.
- 2) Memberi pengetahuan tentang jenis bahan-bahan cucian pada pegawai, dengan:
- Memperlakukan setiap cucian dengan hati-hati sesuai bahannya.
  - Melatih pegawai cara menyetrika dan mengemas hasil cucian.
- 3) Menetapkan harga yang kompetitif dibandingkan pesaingnya, dengan:
- Menetapkan harga yang lebih murah untuk pelanggan yang menjadi anggota.
  - Menetapkan harga yang sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan.
- 4) Pegawai memberi nomor kontak pada setiap pelanggan, dengan:

- Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan.
- 5) Menetapkan standar waktu pencucian, dengan:
    - Mendata waktu pengantaran hasil cucian setiap pelanggan.
  - 6) Pelanggan dapat melakukan pembayaran saat sebelum atau setelah mengambil hasil cucian, dengan:
    - Pegawai menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil
  - 7) Menetapkan harga hasil cucian sesuai jenis dan beratnya, dengan:
    - Melakukan pengecekan tagihan saat pelanggan mengambil hasil cucian.
  - 8) Pegawai memeriksa apakah hasil cucian terbukti rusak atau hilang, dengan:
    - Pegawai memberi ganti rugi terhadap hasil cucian yang rusak atau hilang.
6. Prioritas utama perusahaan LT agar dapat melakukan perbaikan dan pengembangan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif terbesar yaitu:
- a) Melakukan pengecekan pada hasil cucian (11,86%).
  - b) Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan (10,17%).
  - c) Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan (7,63%).
  - d) Melatih pegawai cara menyetrika dan mengemas hasil cucian (3,36%).
  - e) Memberi pengetahuan tentang jenis bahan-bahan cucian pada pegawai (3,36%)
  - f) memperlakukan setiap cucian dengan hati-hati sesuai bahannya (3,36%).
  - g) Membuat daftar harga dengan tulisan yang jelas dilihat pelanggan (3,36%).
  - h) Pegawai menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil (3,36%).
  - i) Pegawai mencatat daftar setiap helai pakaian yang dicuci dan memberikannya pada pelanggan (3,36%).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran agar Perusahaan LT dapat memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanannya. Saran-saran yang diberikan penulis adalah:

1. Perusahaan LT sebaiknya melakukan evaluasi kinerja setiap 3 (tiga) bulan sekali dengan cara:
  - Membuat form kritik dan saran. Pelanggan dapat mengisi form tersebut dengan keluhan dan hal-hal apa saja yang membuat mereka kurang puas terhadap pelayanan perusahaan..
  - Keluhan pelanggan yang dikumpulkan didiskusikan untuk dicarikan solusinya. Hasil evaluasi tersebut dapat memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan perusahaan.
2. Perusahaan LT sebaiknya meningkatkan pelayanan pada karakteristik teknik yang memiliki penilaian kurang baik (2), yaitu:
  - Pegawai mencatat daftar setiap helai pakaian yang dicuci dan memberikannya pada pelanggan.
3. Perusahaan LT sebaiknya memprioritaskan karakteristik yang memiliki nilai hubungan 9 terlebih dahulu, karena satu karakterik teknik dapat mempengaruhi beberapa karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen. Prioritas kedua adalah karakteristik yang memiliki nilai hubungan 3, dan yang terakhir karakteristik yang memiliki nilai hubungan 1.
4. Perusahaan LT sebaiknya memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki korelasi positif (+), karena karakteristik teknik tersebut jika dijalankan dengan baik dapat mempengaruhi karakteristik teknik lainnya.
5. Perusahaan LT sebaiknya melakukan perbaikan dan pengembangan pada karakteristik teknik yang memiliki nilai kepentingan relatif terbesar, yaitu:
  - a) Melakukan pengecekan pada hasil cucian (11,76%).

Perusahaan LT sebaiknya melakukan pengecekan manual pada hasil cucian untuk memastikan hasil cucian dalam keadaan bersih, rapi, wangi, kering, tidak rusak, dan warna tidak luntur.
  - b) Memberi tanggung jawab pada pegawai untuk merespon telepon atau sms dari pelanggan (10,08%)

Perusahaan LT sebaiknya memberi tanggung jawab kepada pegawai untuk menjawab telepon atau sms dari pelanggan. Pegawai diminta memberitahu jika hasil cucian telah selesai kepada pelanggan. Pegawai juga memberitahu

waktu pengantaran hasil cucian kepada pelanggan sehingga hasil cucian dapat diantar tepat waktu.

- c) Menetapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan (7,56%).

Perusahaan LT sebaiknya menerapkan standar perilaku dan kesopanan pegawai dalam melayani pelanggan. Hal ini berguna supaya pegawai dapat mengetahui bagaimana harus melayani pelanggan. Perusahaan LT juga dapat memberikan pedoman cara melayani pelanggan disertai contoh. Pegawai diminta melayani pelanggan dengan ramah dan sopan serta berinisiatif menanyakan kebutuhan pelanggan, Perusahaan LT dapat memberitahu pegawai mengenai masalah-masalah yang biasa terjadi dalam perusahaan binatu beserta solusinya. Hal ini supaya pegawai dapat tanggap melayani keluhan pelanggan dan mampu memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

- d) Melatih pegawai cara menyetrika dan mengemas hasil cucian (3,36%).

Perusahaan LT sebaiknya memberi pelatihan pada para pegawai bagaimana menyetrika, melipat dan mengemas hasil cucian supaya hasil cucian dalam keadaan rapi.

- e) Memberi pengetahuan tentang jenis bahan-bahan cucian pada pegawai (3,36%)

Perusahaan LT sebaiknya memberi pengetahuan pada pegawai mengenai berbagai jenis bahan pakaian dan bagaimana cara memperlakukannya sehingga pegawai dapat memperlakukan bahan pakaian yang akan dicuci dengan baik.

- f) Memperlakukan setiap cucian dengan hati-hati sesuai bahannya (3,36%).

Dengan pengetahuan yang telah diberikan perusahaan, sebaiknya pegawai memperhatikan setiap bahan pakaian dan memperlakukannya dengan hati-hati untuk mengurangi risiko hasil cucian dalam keadaan rusak.

- g) Membuat daftar harga dengan tulisan yang jelas dilihat pelanggan (3,36%).

Perusahaan LT sebaiknya memasang daftar harga yang dapat dilihat jelas oleh pelanggan sehingga pelanggan dapat memastikan bahwa jumlah tagihan sesuai dengan jumlah yang seharusnya mereka bayar.

- h) Pegawai menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil (3,36%).

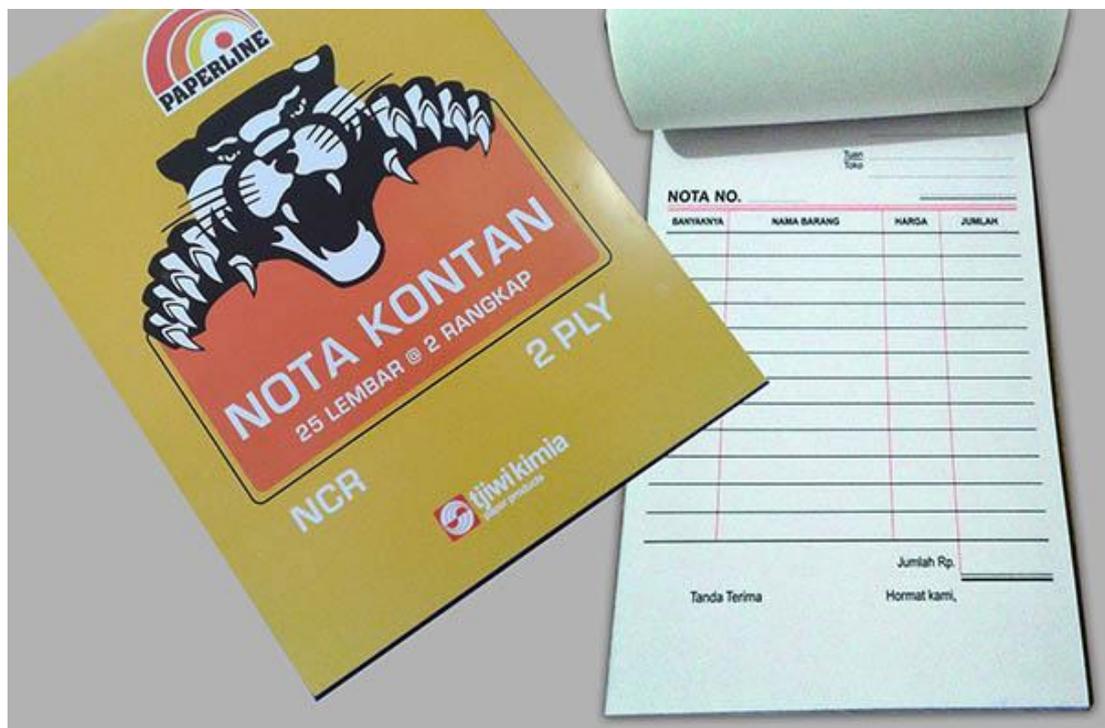
Perusahaan LT sebaiknya menyiapkan kembalian, terutama dalam pecahan uang kecil. Hal ini untuk memudahkan dalam pembayaran. Selain itu, pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan kembalian.

- i) Pegawai mencatat daftar setiap helai pakaian yang dicuci dan memberikannya pada pelanggan (3,36%).

Perusahaan LT sebaiknya memberikan nota kontan rangkap 2 kepada pegawai sehingga pegawai tidak perlu mencatat ulang daftar pakaian pelanggan dan menghindari kesalahan pencatatan. Pegawai menanyakan nama pelanggan dan langsung mencatatnya di nota. Pelanggan mendapat daftar pakaiannya dan pegawai menyimpan daftarnya sendiri. Nota tersebut ditempel pada pembungkus pakaian untuk menghindari tertukarnya pakaian. Contoh nota kontan rangkap 2 dapat dilihat pada Gambar 5.2 berikut ini.

Gambar 5.1

Nota Kontan Rangkap 2



Harga: Rp 2.500,00

Sumber: <http://grosiralattulis.com/buku/nota-kontan-paperline-ncr-2-ply.html>

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., Kumar, V., Leone, R. P., & Day, G. S. (2013). *Marketing Research 11<sup>th</sup> Edition*. New Jersey: John Wiley & Sons Singapore Pte.Ltd.
- Bozarth, C. C., & Handfield, R. B. (2013). *Introduction to Operations and Supply Chain Management 3<sup>rd</sup> Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Chase, R. B., Jacob, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Canada: Addison-Wesley Publishing Company, Inc.
- Davis, M. M., Chase, R. B., & Aquilano, N. J. (2003). *Fundamentals of Operations Management*. New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management : Operations, Strategy, Information Technology 7<sup>th</sup> Edition*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ghozali, I., & Harto, P. P. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & B.Davis, S. (2014). *Quality Management for Organizational Excellence : Introduction to Total Quality 7<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management, 12<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Krajewski, L. J., Malhotra, M. K., & Ritzman, L. P. (2016). *Operations Management : Processes and Supply Chains 11<sup>th</sup> Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2013). *Operations Management : An Integrated Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach 6<sup>th</sup> Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremier, D. D. (2013). *Services Marketing: Intergrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill Education.