

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran ini berdasarkan pada pengolahan data, analisis, dan pemberian usulan yang telah dilakukan.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis dan pemberian usulan yang telah dilakukan, berikut kesimpulan yang dapat diberikan:

1. Dari perhitungan nilai *gap 5* yang telah dilakukan, diketahui bahwa Inul Vizta Sarinah memiliki nilai *gap 5* sebesar $-0,689$. Nilai *gap 5* yang bernilai negatif tersebut berarti bahwa kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah saat ini bernilai buruk. Inul Vizta Sarinah tidak dapat memenuhi harapan-harapan yang dimiliki pelanggannya. Sehingga, perlu dilakukan perbaikan
2. Usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas jasa yang dimiliki oleh perusahaan adalah mengganti sistem pencarian lagu, memberi masukan lagu kepada kantor pusat, memasang door seal, mengganti ukuran tempat duduk pada ruangan *small room* dan *medium room*, pembersihan dan pemeriksaan fasilitas yang lebih rutin, menambah karyawan untuk pemeliharaan fasilitas, membuat SOP untuk pembersihan ruangan dan *general cleaning*, mengubah kapasitas ruangan *small room* dan *medium room*, dan membuat kartu komentar.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan bagi Inul Vizta Sarinah adalah menerapkan usulan-usulan yang diberikan. Dengan menerapkan usulan yang diberikan, persepsi yang dimiliki oleh pelanggan terhadap Inul Vizta Sarinah akan sesuai dengan harapan yang dimiliki untuk sebuah tempat karaoke yang ideal. Dengan demikian, kualitas jasa yang dimiliki oleh Inul Vizta Sarinah juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- ASI Quality Systems (1992), *Quality function deployment – Practitioner workshop*, American supplier Institute Inc., USA.
- Edvardsen, B., Tomasson, B. and Ovretveit, J. (1994), *Quality of Service: Making it Really Work*, McGraw-Hill, New York.
- Gronroos, C. (2000), *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Lexington Books, New York.
- Gummesson, E. (1987), *Lip Service – A Neglected Area in Services Marketing*, *Journal of Services Marketing* Vol. 1, no. 1. doi: 10.1108/eb059585
- Harri, D.A. (1991), *Noise Control Manual: Guidelines for Problem-Solving in the Industrial/Commercial Acoustical Environment*, Springer Science+Business Media, New York.
- Hayes, B.E. (2008), *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Hughes, Hillary (2007), *Critical Incident techniques*, Charles Sturt University, N.S.W.
- Kotler, P. (2000) *Marketing Management*, Millenium Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Lewis, B.R. & Mitchell, V.W. (1990), *Defining and measuring the quality of customer service*, *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, No. 6, pp. 11-17. doi: 10.1108/EUM0000000001086
- Lovelock, C.H. & E. Gummesson (2004), "Wither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives", *Journal of Service Research*, Vol. 7, No. 1, pp. 20-41. DOI:10.1177/1094670504266131. Diunduh dari: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1094670504266131>
- Panero, J. & Zelnik, M. (1979), *Human Dimension & Interior Space: a source book of design reference standards*, Whitney Library of Design, New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implication", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50. DOI: 10.2307/1251430. Diunduh dari: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.470.4027&rep=rep1&type=pdf>
- Roscoe, J.T. (1975), *Fundamental research statistics for the behavioral sciences*, New York, Holt, Rinehart and Winston.

- Scheuing, E.E. & W.F. Christopher (1993), *The Service Quality Handbook*, AMACOM, New York.
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods for Business*, John Wiley & Sons, Inc., New York
- Shahin, A. (2006), "SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services", In: *Service quality – An introduction*, Partha Sarathy V. (ed), Andhra Pradesh: ICFAI University Press, pp. 117-131.
- Siegel, S. (1986), *Nonparametric Statistics for the Behavioral Sciences*, McGraw-Hill, New York.
- Siregar, S. (2015), *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Tjiptono, F. & G. Chandra (2007), *Service, Quality & Satisfaction*, C.V. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman & L.L. Berry (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer and Expectations*, The Free Press, New York.