

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terkait penelitian mengenai mutu layanan PT. USC. Kesimpulan diberikan berdasarkan tujuan penelitian, sedangkan saran diberikan untuk PT. USC maupun penelitian yang akan dilakukan berikutnya.

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal antara lain.

1. Kualitas layanan dari PT. USC kepada customer dapat dilihat dari kelebihan dan kekurangan yang ada pada pelayanan PT. USC. Kelebihan dari pelayanan jasa PT. USC dapat disimpulkan dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran II, dan kuadran IV, yang diperoleh dari penyatuan tingkat kepentingan dan skor SERVQUAL yang disimpulkan dari hasil kuesioner yang telah disebar. PT. USC telah memenuhi ekspektasi customer pada beberapa atribut pelayanan, khususnya pada kuadran II (*keep up the good work*), yaitu.
  - a. Peralatan yang *up-to-date* (A1);
  - b. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan toilet (A3);
  - c. Kebersihan sesuai ekspektasi (A5);
  - d. Layanan sesuai yang dijanjikan (A6);
  - e. Pelayanan karyawan tidak mengenal waktu (A12);
  - f. Tanggap dalam membersihkan ruangan *office* tertentu (A16);
  - g. Kekonsistenan karyawan dalam tidak mengganggu *customer* (A18).

Selain itu, terdapat pula beberapa atribut pelayanan yang ada di kuadran IV (*possibly overkill*), yaitu:

- a. Ketanggapan karyawan membersihkan area yang tiba-tiba kotor (A11);
- b. Keterampilan dalam menggunakan alat kebersihan (A13);

- c. Kesopanan karyawan (A14);
- d. Pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan *customer* (A15);
- e. Pemahaman karyawan kepada kebutuhan *customer* (A19).

Kekurangan dari pelayanan jasa PT. USC dapat disimpulkan dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran I, dan kuadran III, yang diperoleh dari penyatuan tingkat kepentingan dan skor SERVQUAL yang disimpulkan dari hasil kuesioner yang telah disebar. PT. USC telah memenuhi ekspektasi customer pada beberapa atribut pelayanan, khususnya kuadran I (*concentrate these*), yaitu.

- a. Kebersihan, kerapihan, dan, kenyamanan ruangan(A2);
- b. Kerapihan Karyawan (A4);
- c. Durasi membersihkan area (A7);
- d. Daftar absen lengkap (A8);
- e. Kebersihan area sebelum jam kerja (A9);
- f. Ketepatan waktu karyawan masuk (A10);
- g. Perhatian karyawan kepada *customer* (A17).

2. Usulan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan PT. USC berupa usulan perbaikan, khususnya yang ada di kuadran I (*concentrate these*) karena merupakan kuadran yang berisi atribut pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Usulan tersebut yaitu.

- a. Supervisor wajib untuk mengecek ruangan ulang setelah ruangan dibersihkan karyawan.
- b. Menugaskan karyawan untuk selalu mengecek pengharum ruangan setiap pembersihan, dan segera mengganti pengharum ruangan apabila habis.
- c. Supervisor selalu mengingatkan karyawan untuk teliti dalam membersihkan pada saat briefing untuk selalu membersihkan tempat-tempat yang sulit dijamah.
- d. Pergantian seragam setiap 4 bulan sekali;
- e. Pengecekan seragam oleh supervisor di awal shift dan setelah jam istirahat;
- f. Mengadakan program "*Employee of the Month*";
- g. Mempercepat jam masuk menjadi 2 jam sebelum jam kerja area;

- h. Mengadakan program training untuk mempersingkat durasi pembersihan area, termasuk dalam menggunakan peralatan *cleaning service*. Program training diadakan untuk seluruh karyawan, dan training khusus bagi karyawan yang kurang cepat dalam membersihkan area;
- i. Bekerja sama dengan *customer* untuk memasang tanda himbauan kepada orang yang lalu lalang untuk turut menjaga kebersihan area.
- j. Memberlakukan pemotongan gaji pada karyawan yang absen.
- k. Memberi Surat Peringatan kepada karyawan yang absen 3 hari tanpa kabar, dan memberhentikan karyawan apabila masih mengulangi, setelah diberi Surat Peringatan;
- l. Menempatkan karyawan di tempat kerja dekat tempat tinggal karyawan;
- m. Menghimbau karyawan untuk mencari tempat tinggal dekat tempat kerja karyawan;
- n. Menambahkan SOP untuk pemasangan tanda "Hati-hati" agar customer mengetahui apakah sedang ada proses pembersihan pada area tertentu;
- o. Menugaskan karyawan untuk cepat tanggap dalam menggantikan tissue dan sabun cuci tangan, untuk karyawan yang berjaga dan membersihkan toilet.

## V.2 Saran

Peneliti memberikan saran kepada PT. USC sebagai berikut.

1. PT. USC agar dapat mengimplementasikan usulan perbaikan dari peneliti yang dibuat berdasarkan atribut pelayanan yang membutuhkan prioritas perbaikan.
2. Apabila PT. USC memerlukan penelitian berikutnya dalam bidang yang sama, disarankan untuk membandingkan dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama agar memperoleh perbandingan kualitas pelayanan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Goetsch, D.L. dan Davis, S. (1994), *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2001), *Principles of Marketing 9th edition*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1997), 'Importance-Performance Analysis'. *Journal of Marketing*, Vol. 41, No.1, pp 77-79.
- Parasuraman *et al.* (1985), 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research'. *Journal of Marketing*, Vol. 49, No.4, pp 41-50.
- Parasuraman, A, Valerie A.Z., Leonard, L.B. (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods For Business*, John Wiley&Sons, Inc., United States of America.
- Sugiyono. (2012), *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.