

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis metode uji gap dan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan tingkat pelayanan Paymon Decoration belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi konsumen. Dimana hasil uji gap antara kenyataan yang diterima oleh konsumen dan harapan konsumen secara keseluruhan memiliki nilai - 0,52 (negatif).
2. Dari analisis data dan pembahasan pada diagram kartesius didapatkan atribut pelayanan pada kuadran I yang mana atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah, yang menyebabkan target yang diharapkan tidak tercapai. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran I, yaitu:
 - a. Faktor pertama yaitu pada atribut “Empati (Emphaty), dimana karyawan kurang memiliki pengetahuan yang luas dan berpengalaman.
 - b. Faktor kedua yaitu atribut “Bukti fisik (Tangibles), pada peralatan atau properti yang digunakan oleh Paymon Decoration masih terdapat beberapa barang yang kurang lengkap. Sehingga karyawan harus mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan pengecekan ulang sebelum dilakukan pemasangan agar tidak terjadi *miss* komunikasi dan pelanggan merasa puas.
 - c. Faktor ketiga yaitu atribut “Bukti fisik (Tangibles), masih saja terdapat karyawan yang berpenampilan kurang rapih. Padahal pihak Paymon Decoration sudah memberikan standar dalam hal berpenampilan karyawannya serta memberikan sosialisai antar karyawan perlu diingatkan dalam berpenampilan.
 - d. Pada faktor yang terakhir kuadran I yaitu atribut “Daya tanggap (Responsiveness), ketepatan waktu dalam melayani konsumen” Manajemen harus memberikan beberapa hari dalam proses penyelesaian yang sebenarnya. Oleh karena itu, jika proses penyelesaian tidak selesai

secara real time, manajemen masih memiliki waktu untuk menyelesaikan masalah tersebut.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti utarakan diantaranya:

1. Setiap karyawan diberikan pelatihan serta mengikuti seminar untuk menambah pengetahuan serta wawasan baru serta pelatihan cara memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan, serta cara menyelesaikan masalah dengan tepat.
2. Untuk Paymon Decoration agar ditingkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan merasakan pelayanan sesuai dengan ekspektasinya.
3. Penelitian yang telah dilakukan ini masih jauh dari sempurna. Banyak hal yang dapat dikembangkan dan diperbaiki dalam berbagai hal seperti penggunaan metode dan variabel, oleh karena disarankan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode dan variabel lainnya, agar pengukuran pada tingkat kualitas pelayanan dapat berkembang.
4. Dan untuk penelitian selanjutnya, diharapkan responden yang digunakan adalah responden yang telah menggunakan jasa Paymon Decorarion lebih dari satu kali, sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih jelas dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.