

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dibuat dan hasil pembahasan yang telah diselesaikan, peneliti dapat memberikan kesimpulan yaitu:

1. Nilai kesenjangan kualitas (skor gap) dalam dimensi servqual pada layanan pengiriman PT BTM di antaranya, dimensi *tangible* dengan skor gap -2,37, dimensi *reliability* dengan skor gap -2,19, dimensi *assurance* dengan skor gap -1,77, dimensi *responsiveness* dengan skor gap -1,00, dan dimensi *emphaty* dengan skor gap -0,88.
2. Terdapat 6 atribut prioritas perbaikan berdasarkan diagram IPA yaitu (T01) kelayakan peralatan bongkar muat, (T02) kelengkapan APD karyawan, (R01) kesesuaian waktu pengiriman, (R02) kesesuaian kuantitas pengiriman, (R03) kesesuaian temperatur *chiller* berdasarkan jenis sayur yang dikirim, serta (A03) kualitas kiriman tanpa cacat.
3. Dibutuhkannya respons teknis yang akan menjadi rekomendasi perancangan peningkatan pelayanan, yaitu pelatihan karyawan, audit keselamatan, audit peralatan, kalibrasi rutin dan perawatan sistem *chiller*, implementasi sistem *monitoring* real-time untuk pengiriman, serta pembuatan SOP (untuk menunjang pelatihan karyawan serta audit keselamatan dan peralatan).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Perusahaan membuat SOP untuk Audit keselamatan dan peralatan serta SOP untuk pengemasan dan pengiriman.
2. Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk menyempurnakan pendekatan dan metode dalam penelitian ini seperti penentuan atribut antar dimensi Servqual yang lebih luas.