

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini:

1. Dari hasil penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, dilakukan analisa *voice of customer* dengan cara menentukan rasio *service quality* dari seluruh atribut yang termasuk kedalam dimensi kepuasan klien sehingga diketahui atribut mana saja yang perlu dilakukan perbaikan.
2. Berdasarkan dari *voice of customer*, atribut yang perlu diperbaiki adalah ketersediaan peralatan uji, ketersediaan tenaga uji, kesesuaian jadwal pengujian, ketanggapan pelayanan jasa uji riksa, respon tenaga uji terhadap klien, waktu pengeluaran SK sertifikasi hasil uji dan kemampuan cakupan daerah.
3. Berdasarkan dari *voice of customer*, *strategy* yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya penambahan peralatan uji, perubahan formasi pembagian tim agar lebih *flexible*, membuat sistem informasi penjadwalan (*base aplikasi*), memperkuat koordinasi penjadwalan secara keseluruhan, memberikan *training* terhadap tenaga uji, menjalin kerja sama dan koordinasi terhadap KEMENAKER dan melakukan ekspansi bisnis serta penambahan personil tenaga uji.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh perusahaan sebagai bahan masukan dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap *customer*.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk karyawan PT. Alfa Dinamis terutama untuk atribut yang memiliki rasio *service quality* 90% sehingga kedepannya bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan terhadap klien.

3. Penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai bahan dalam mengetahui karakteristik kepuasan klien pada sektor bisnis jasa uji riksa sehingga para pelaku usaha di sektor ini dalam memberikan pelayan sesuai dengan karakteristik klien.

