

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik pelanggan PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya, sebagian besar adalah laki-laki mencapai 82%, berusia 31-40 tahun mencapai 38%, berpendidikan terakhir Strata 1 mencapai 67%, berprofesi sebagai pegawai swasta mencapai 49% dan memiliki pengeluaran > 5 juta perbulan mencapai 48%.
2. Kualitas pelayanan PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya berdasarkan Metode *SERVQUAL* secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari:
 - a.) Nilai rata-rata total *SERVQUAL* (\overline{TSQ}) yang menunjukkan angka -0.5, hal ini menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya.
 - b.) Analisis metode *SERVQUAL* per kriteria menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan rata-rata skor kriteria bangunan adalah -1.03, produk yang dijual adalah -0.2, tempat parkir adalah -0.42, peralatan toko adalah -0.38, karyawan adalah -0.92, keandalan karyawan adalah -0.46, daya tanggap kepala cabang adalah -0.34, daya tanggap karyawan adalah -0.2, kredibilitas adalah -0.59, sopan santun adalah -0.54, keterampilan dan pengetahuan adalah -0.75, keamanan adalah -0.84, rasa pengertian adalah -0.83, kemudahan menghubungi adalah -0.54, dan kemudahan berkomunikasi adalah -0.77.
 - c.) Analisa metode *SERVQUAL* per dimensi menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan rata-rata skor dimensi *tangible* adalah -0.43, dimensi *reliability* adalah -0.46, dimensi *responsiveness* adalah -0.27, dimensi *assurance* adalah -0.63, dan dimensi *empathy* adalah -0.71.
3. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Indeks*, ternyata masih terdapat kepentingan atau harapan pelanggan yang belum dapat terpenuhi oleh pihak PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya,

hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 49,12 % nilai ini masih tergolong dalam kriteria kurang puas. Hal ini berarti bahwa sebagian besar konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, yang tentunya akan turut mempengaruhi kegiatan perbelanjaan atau minat beli pelanggan di PT Kharisma Suma Jaya Sakti Surabaya.

5.2 Saran

1. Berdasarkan *gap* terendah yang diperoleh dari dimensi-dimensi dan kriteria pada pengolahan data metode *SERVQUAL* antara lain:
 - a) Meningkatkan kinerja kasir dalam melayani konsumen.
 - b) Seragam karyawan harus lebih diperhatikan, sehingga memberikan kesan yang baik, rapi dan benar-benar memikat konsumen.
 - c) Menata desain interior yang proporsional, karena ini dapat menciptakan suasana yang semakin nyaman, tenang, sejuk, dan santai bagi konsumen.
 - d) Tingkat keramahan dan kesopanan karyawan harus ditingkatkan lagi supaya bisa lebih memberikan kenyamanan bagi konsumen.
 - e) Memberikan pelatihan dan pengetahuan yang luas pada karyawan merupakan hal yang penting agar disaat konsumen memerlukan solusi mudah dalam memberikan jalan keluar.
 - f) Tingkat keamanan harus lebih ditingkatkan agar rasa nyaman dalam konsumen timbul.

2. Sedangkan saran yang dapat diberikan untuk metode *Customer Satisfaction Indeks* adalah: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya PT Kharisma Suma Jaya Sakti (Suma Part Shop) Cabang Surabaya Margorejo memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui atribut mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan-keluhan baru, dan sebagai info tambahan jika ingin melanjutkan penelitian ini bisa dengan menambahkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).