

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Setelah dilakukan analisis dari hasil pengolahan data, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

##### **6.1.1. Tingkat Harapan dari Kualitas Pelayanan**

Tingkat harapan dari kualitas pelayanan di balai pelatihan memiliki nilai rata-rata tertinggi dan juga nilai yang paling sering muncul sebesar 3,23 pada pernyataan 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 dan 34. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 35 dengan nilai 2,50. Tingkat harapan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 3,19 yang berarti secara keseluruhan peserta pelatihan merasa dari 35 pernyataan kualitas pelayanan dinilai cukup penting. Hasil lengkap tentang nilai harapan dapat dilihat pada tabel 4.15.

##### **6.1.2. Tingkat Yang Dirasakan dari Kualitas Pelayanan**

Tingkat yang dirasakan peserta pelatihan mengenai kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dan juga merupakan nilai yang paling sering muncul sebesar 3,23 pada pernyataan 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31 dan 35. Rata-rata terendah terdapat pada pernyataan 1 didapat dengan nilai 2,16. Tingkat yang dirasakan rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 3,14 yang berarti secara keseluruhan peserta pelatihan merasa dari 35 pernyataan kualitas pelayanan dinilai cukup puas. Hasil lengkap tentang nilai yang dirasakan dapat dilihat pada tabel 4.16.

### 6.1.3. Gap 5 Berdasarkan *Ranking*

Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan *ranking* terdapat *ranking* tertinggi pada pernyataan 1 dengan nilai -1,07 serta pernyataan dengan *ranking* terendah terdapat pada pernyataan 35 dengan nilai 0,73. Nilai negatif yang didapat merupakan ketidaksesuaian antara harapan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan. Semakin besar nilai negatif maka semakin rendah yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang terdapat di balai pelatihan. Pernyataan lengkap dari *ranking* nilai kesenjangan dapat dilihat pada tabel 4.18.

### 6.1.4. Gap 5 Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Kesimpulan tingkat kesenjangan (Gap 5) berdasarkan 5 dimensi *service quality* terdapat pada nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi *tangibles* terdapat pada pernyataan 1 dengan nilai -1,07 sedangkan nilai kesenjangan terkecil pada dimensi *tangibles* terdapat pada pernyataan 2, 3, 4, 5, 6 dan 7 dengan tingkat kesenjangan 0,00 pada pernyataan 2, 3, 4, 5, 6 dan 7 menunjukkan kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan karena tidak ada kesenjangan atau nilai yang dihasilkan positif pada variabel pernyataan tersebut. Nilai kesenjangan terbesar pada dimensi *reliability* terdapat pada pernyataan 13 dengan tingkat kesenjangan -0,12 sedangkan nilai kesenjangan terkecil pada dimensi *reliability* terdapat pada pernyataan 8, 9, 10, 11 dan 12 dengan tingkat kesenjangan 0,00. Pada pernyataan 8, 9, 10, 11 dan 12 menunjukkan tidak adanya kesenjangan pada kualitas pelayanan tersebut karena hasil yang didapatkan bernilai positif. Nilai kesenjangan terbesar pada dimensi *responsiveness* terdapat pada pernyataan 17 dan 20 dengan tingkat kesenjangan -0,29 sedangkan nilai kesenjangan terkecil pada dimensi *responsiveness* terdapat pada pernyataan 15, 16, 18, 19 dan 21 dengan nilai 0,00. Pada pernyataan 15, 16, 18, 19 dan 21 menunjukkan tidak adanya kesenjangan pada kualitas pelayanan tersebut karena hasil yang didapatkan bernilai positif.

Nilai kesenjangan terbesar pada dimensi *assurance* terdapat pada pernyataan 25 dengan tingkat kesenjangan -0,33 sedangkan tingkat kesenjangan terkecil pada

dimensi *assurance* terdapat pada pernyataan 22, 23, 24, 26, 27 dan 28 dengan tingkat kesenjangan 0,00. Pada pernyataan 22, 23, 24, 26, 27 dan 28 menunjukkan tidak adanya kesenjangan pada kualitas pelayanan tersebut karena hasil yang didapatkan bernilai positif. Terakhir pada dimensi *empathy* dengan tingkat kesenjangan terbesar terdapat pada pernyataan 32, 33 dan 34 dengan tingkat kesenjangan -0,29 sedangkan tingkat kesenjangan terkeci pada dimensi *empathy* terdapat pada pernyataan 35 dengan tingkat kesenjangan 0,73. Nilai negatif yang didapat bisa diartikan ketidaksesuaian antara harapan atau kepentingan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan. Semakin tinggi nilai negatif maka semakin tinggi kesenjangan antara peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan yang ada di balai pelatihan. Hasil lengkap dari tingkat kesenjangan berdasarkan dimensi *service quality* dapat dilihat pada tabel 4.19.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, peneliti memberikan saran tentang kualitas pelayanan di balai pelatihan sebagai berikut.

1. Disarankan kepada balai pelatihan supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada variabel yang memiliki kesenjangan terbesar.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, 9 variabel pernyataan kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesenjangan harus menjadi prioritas utama untuk dibenahi.