BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis melalui penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden yaitu konsumen yang pernah menggunakan pelayanan jasa instan foto Moments To Go, kesimpulannya yaitu sebagai berikut:

a. Tanggapan responden terhadap Keandalan, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Moments To Go terbilang baik atas keandalan kualitas pelayanan yang mereka lakukan kepada konsumen.
b. Tanggapan respoden terhadap Daya Tanggap, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Moments To Go terbilang kurang baik atas daya tanggap kualitas pelayanan yang mereka lakukan kepada konsumen.
c. Tanggapan respoden terhadap Bukti Fisik, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Moments To Go terbilang sangat baik atas bukti fisik dari kualitas pelayanan yang mereka lakukan kepada konsumen.
d. Tanggapan respoden terhadap Empati, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Moments To Go terbilang Kurang baik baik atas empati dari kualitas pelayanan yang mereka lakukan kepada konsumen.
e. Tanggapan responden terhadap Jaminan, mayoritas responden menyatakan setuju bahwa Moments To Go terbilang baik atas daya jaminan kualitas pelayan yang mereka lakukan kepada konsumen.

Maka secara keseluruhan dari kesimpulan di atas didapat hasil skor tanggapan responden terhadap analisis kualitas pelayanan pada Moments To Go Cabang

Bandung untuk kinerja kualitas pelayanan termasuk dalam kategori penilaian baik.

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pada Moments To Go Cabang bandung, maka penulis mencoba memberikan saran yang tentunya sifatnya membangun ke arah yang lebih baik dari sebelumnya sebagai bahan masukan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dalam kualitas pelayanan jasa instan foto. Saran yang ingin penulis sampaikan adalah:

a. Moments To Go harus lebih teliti dalam hal menanggapi keluhan masalah konsusem.
b. Moments To Go harus meningkatkan perhatian atas kebutuhan spesifik konsumen sebelum dan saat acara berlangsung.
c. Moments To Go sebaiknya melakukan berbagai inovasi-inovasi dari properti yang digunakan dan meningkatkan pertalatan yang digunakan terhadap produk jasa instan fotonya untuk meningkatkan ketertarikan prospek konsumen untuk menggunakan produk jasa instan fotonya.
d. Moments To Go sebaiknya melakukan pelatihan-pelatihan khusus kepada para karyawannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dihasilkan yang berorientasi untuk kemajuan perusahaan.

Demikian beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, penulis berharap semoga dengan saran yang penulis sampaikan dapat memberikan sumbangsih untuk perusahaan instan foto Moments To Go dalam pencapaian tujuan perusahaan.