BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di peroleh dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di PT CIFO bandung sebagai berikut:

a. Tanggapan harapan responden terhadap kualitas pelayanan menunjukkan skor 46,73 % dan berada di antara **36% - <52%** dengan kriteria rendah. Harapan tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness,* sedangkan harapan terendah terdapat pada dimensi *tangible* karena responden menilai dimensi *responsiveness* lebih penting daripada dimensi tangible.
b. Tanggapan terhadap kinerja kualitas pelayanan menunjukkan skor 53,23 % dan berada di antara **52% - <68%** dengan kriteria cukup tinggi. Kinerja tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness,* sedangkan harapan terendah terdapat pada dimensi *tangible.* Ini menunjukkan bahwa kinerja PT CIFO sesuai dengan harapan responden.
c. Berdasarkan diagram *importance performance analysis* yang termasuk dalam kuadran 1 yaitu penampilan karyawan, pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi, kecepatan penanganan keluhan secara individual, karyawan tidak sibuk sendiri dalam melayani konsumen, kemampuan karyawan melayani konsumen dengan baik, dan fasilitas perusahaan. Yang termasuk dalam kuadran 2 yaitu keahlian karyawan,

tenaga staf yang menguasai bidang tugasnya, karyawan selalu bersedia menolong konsumen ketika mengalami kesulitan, kecepatan & ketepatan dlm memberikan pelayanan, pelayanan yang menyenangkan, perhatian dan peduli kepada konsumen, karyawan mampu membuat konsumen percaya terhadap perusahaan, selalu bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam melayani konsumen, keseriusan memberikan pelayanan, menciptakan respon yang positif, karyawan CIFO ramah, informasi di dapatkan dengan mudah dan jelas dan karyawan CIFO sopan dalam memperlakukan konsumen. Yang termasuk dalam kuadran 4 yaitu materi-materi yang berkaitan dengan layanan perusahaan.

5.2 Saran

1. Tampilan karyawan harus di perbaiki, karena penampilan mempengaruhi pandangan konsumen
2. Pemberian pelayanan yang utama dan unggul tanpa diskriminasi harus di perbaiki agar konsumen tidak merasa dibeda-bedakan
3. Kecepatan penanganan keluhan secara individual harus di perbaiki agar konsumen tidak kecewa
4. Karyawan seharusnya tidak sibuk sendiri dalam melayani konsumen
5. Karyawan seharusnya mampu melayani konsumen dengan baik agar konsumen merasa puas.