BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV, maka hasil dari tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Toko Solex Bandung mempunyai kualitas pelayanan yang tidak baik. Karena penelitian tingkat *Tangible*, *Reliability, Responsiveness, Empathy*, *Assurance*, hanya mencapai tingkat rendah. Hal ini dapat dilihat dari skorsing analisis deskriptif yang telah diakumulasikan dari tiap pertanyaan per indikator yang hanya mencapai skala tidak baik .

Skor tertinggi pada indikator *service* dengan item pertanyaan tertinggi terdapat pada indikator *tangible* (bukti fisik) dimana meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/yutor/karyawan dan sarana komunikasi.

Sedangkan skor terendah berada pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) dimana karyawan harus membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

5.2 Saran

Setelah penulis melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan pengecatan pada Toko Solex Bandung, maka penulis mencoba memberikan saran yang tentunya sifatnya membangun kea rah yang lebih baik dari sebelumnya sebagai bahan masukan

yang dapat digunakan dalam penambilan keputusan dalam kualitas pelayanan jasa pengecatan. Saran yang ingin penulis sampaikan adalah :

1. Dari segi bukti fisik failitas Toko Solex harus lebih memberikan kenyaman terhadap konsumennya, mulai dari penambahan kursi untuk konsumen menunggu, lingkungan yang bersih dan barang –barang yang tidak berserakan, serta perlu menginput lokasi internet melalui Google Mapz atau Waze agar konsumen mudah mencari lokasi Toko Solex, perlunya penambahan peralatan pengecatan agar mempermudah dan mempercepat proses pengecatan, serta penambahan interior yang menarik seperti lampu, penempelan poster, dan diding yang bersih tidak banyak noda atau coretan.
2. Dari segi kehandalan, karyawan Toko Solex harus lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam melakukan pengecatan, lebih cekatan dalam melayani konsumen, lebih menjaga keamanan barang konsumen saat dilakukan pengecatan dan tepat waktu dalam melakukan proses pengecatan.
3. Dari segi daya tanggap, karyawan harus mampu meminimalisir antrian konsumen saat melakukan pelayanan pengecatan dengan tidak membuat konsumen menunggu lama dan karyawan harus mampu memberikan waktu luang jika konsuen butuh bantuan.
4. Dari segi empati, karyawan harus lebih miningkatkan kembali kedisiplinan dengan cara tepat waktu saat dating ke perusahaan sehingga tidak membuat konsumen menunggu jika telat dan karyawan harus mampu memberikan pelayanan tanpa memandang status social

5. Dari segi jaminan, karyawan lebih meningkatkan jaminan dankeamanan kualita barang

.