

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

*Service quality* (kualitas pelayanan) dapat membuat kepuasan pelanggan, untuk mencapai membutuhkan lima dimensi yaitu dimensi *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) menurut Parasuraman dalam (Tjiptono, 2014).

Dalam lima dimensi tersebut ada indikator-indikator yang harus dipenuhi, indikator tersebut adalah penampilan pegawai dalam melakukan proses pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, kecermatan pegawai dalam melayani, memiliki standar pelayanan atau tidak, kemampuan menggunakan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon kepada pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan tepat waktu pelayanan atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak, bersikap diskriminasi atau tidak, dan melayani setiap pelanggan atau tidak (Ones Gita Crystalia, 2015).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif maka akan menghasilkan suatu pemahaman tentang fenomena yang terjadi bukan penjelasan yang bersifat konklusi. Jadi hasil penelitian ini bersifat relatif dari informan-informan yang diwawancarai. Kesimpulan yang bisa ditarik adalah sebagai berikut:

Dimensi *tangible* (bukti fisik). Dimensi ini berwujud dapat dilihat dan dirasakan. Di tempat penelitian Kopi Soe Ngagelrejo sudah memenuhi indikator-indikator yang ada, didalamnya terdapat Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pelanggan, Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Menurut hasil observasi dan wawancara Kopi Soe Ngagelrejo sudah memenuhi dimensi *tangible*.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reliability* (kehandalan). Dimensi ini mempunyai aspek-aspek seperti Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan, Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan. Sesuai observasi dan wawancara dapat diambil sudah cukup memenuhi aspek atau indikator yang ada hanya bagian indikator memiliki standar pelayanan yang jelas masih, ini masih kurang karena beberapa pelanggan yang diwawancarai tidak merasa ada standar pelayanan yang jelas.

Ketiga adalah dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan). Dimensi *Responsiveness* ialah ketanggapan yang dimiliki pegawai Kopi Soe Ngagelrejo, untuk mengukur ketanggapan pegawai ada indikator-indikator yaitu Merespon setiap pelanggan, Pelayanan dengan cepat dan tepat, Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Respon keluhan pelanggan. Kesimpulan dari observasi dan wawancara pegawai Kopi Soe Ngagelrejo sudah cukup memenuhinya, secara keseluruhan para pegawai tanggap dalam pelayanan.

Dimensi keempat ialah *Assurance* (Jaminan). Jaminan yang dimaksud adalah perusahaan memberikan kepastian apa kepada pelanggan, kepastian atau jaminan ada dua indikator yang harus dipenuhi yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan jaminan biaya dalam pelayanan. Kopi Soe Ngagelrejo tidak memiliki jaminan pelayanan yang pasti dan tidak jelas.

*Empathy* (Empati) adalah dimensi terakhir dalam kualitas pelayanan. Empati pegawai diperlukan agar kualitas dalam proses pelayanan menjadi lebih baik. Dimensi *Empathy* memiliki indikator-indikator Mendahulukan kepentingan pelanggan, Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, Tidak diskriminasi, Melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dari hasil observasi dan wawancara hanya kurang pada bagian Mendahulukan kepentingan pelanggan tetapi hal tersebut seharusnya masih bisa diterima bagaimanapun juga pegawai adalah manusia.

Secara garis besar dengan lima dimensi tersebut Kopi Soe Ngagelrejo sudah baik hanya ada beberapa kekurangan yang tidak memenuhi indikator-indikator dari beberapa dimensi. Kualitas pelayanan Kopi Soe Ngagelrejo membuat sebagian besar pelanggan yang diwawancarai merasa puas.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut penulis ada beberapa saran, yaitu:

1. Pertama adalah memberi standar pelayanan yang jelas agar setiap pegawai paham apa yang harus dilakukan dalam melayani pelanggan.
2. Kedua memberi jaminan pelayanan yang efektif dan jelas itu dapat membuat pelanggan merasa aman dan nyaman.
3. Terakhir seharusnya pegawai diberi seragam khusus agar seragam dan dapat lebih menarik perhatian pelanggan.