

## **Bab V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada subbab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan akan mengacu pada tujuan penelitian yang telah dijabarkan di pendahuluan. Identifikasi kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan di Metro Musik Malang dilakukan dengan metode *Servqual*. Berdasarkan perhitungan GAP 5 yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat 22 atribut yang tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan di Metro Musik Malang kurang baik.

Dari analisis IPA yang dilakukan diketahui terdapat 4 atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan, yaitu fasilitas-fasilitas di Metro Musik Malang menarik dilihat di mata, Metro Musik Malang menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan dahulu dalam iklan, Metro Musik Malang memberitahu pelayanannya kapan jadwal *service* yang akan berikan, dan para pelanggan menerima pelayanan dari karyawan di Metro Musik Malang dengan segera.

Usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Metro Musik Malang ada 5, yaitu melatih karyawan agar lebih cekatan dalam melayani pelanggan, membuat *reminder* dengan catatan jadwal yang rinci, menampilkan bentuk dan warna foto produk secara realistis dan menjelaskan spesifikasi produk yang sesuai merencanakan penambahan pegawai 1 sampai 2 orang, dan renovasi toko.

Dari 5 usulan perbaikan yang diberikan, hanya 3 perbaikan yang dilakukan implementasi perbaikan. Ketiga perbaikan tersebut memberikan dampak perubahan sebesar 35% terhadap keseluruhan kualitas layanan di Metro Musik Malang. Atribut nomor 2 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,14, atribut nomor 8 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 0,84, atribut nomor 10 mengalami peningkatan kualitas layanan sebesar 1,15, dan atribut nomor 11 mengalami penurunan kualitas layanan sebesar 0,2.

## 5.2 Saran

Pada bagian ini akan diberikan saran untuk penelitian selanjutnya. Saran yang diberikan diharapkan dapat membantu penelitian selanjutnya lebih baik lagi.

- a) Peneliti dapat melakukan wawancara dengan pelanggan terlebih dahulu untuk mengetahui apakah variabel yang diukur telah sesuai atau dapat diubah agar memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal.
- b) Dalam penyebaran kuesioner sebaiknya dilakukan *pre-test* terlebih dahulu untuk mengetahui apakah responden telah memahami isi dari kuesioner.
- c) Peneliti dapat menambahkan jumlah responden untuk meningkatkan signifikansi data.