

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis *Service Quality* (analisa gap) yang dilakukan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa penghuni rumah kos di Jalan Kertowaluyo menilai pelayanan yang dilakukan oleh pihak rumah kos belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini ditunjukkan dalam analisis gap berdasarkan hasil kuesioner bahwa seluruh atribut yang ada yaitu sebanyak 16 atribut memiliki nilai gap negatif.
2. Berikut ini adalah urutan prioritas atribut dari prioritas terbesar hingga terkecil untuk meningkatkan pelayanan rumah kos adalah :
 - a. Untuk 5 prioritas tertinggi terdapat pada atribut mempekerjakan tenaga kerja yang baik sebagai penjaga kos, menyediakan fasilitas kamar kos dengan jumlah dan kualitas yang sama, meningkatkan tingkat keamanan rumah kos, membuat jadwal rutin membersihkan lingkungan rumah kos bagi penjaga kos, menambah jumlah kamar mandi.
 - b. Untuk 5 prioritas selanjutnya terdapat pada atribut membuat aturan tertulis yang jelas di depan pintu masuk, membuat jadwal rutin membersihkan kamar mandi bagi penjaga kos, menambah luas area parkir rumah kos, menambah alat-alat kebersihan, menyediakan tempat sampah di setiap kamar.
 - c. Untuk 4 prioritas terbawah terdapat pada atribut menyediakan kotak P3K, membuat himbauan tertulis untuk menjaga kebersihan, menyediakan tandon air, membuat aturan tertulis untuk hemat listrik dan air.
3. Rekomendasi perbaikan yang dilakukan berdasarkan prioritas untuk meningkatkan pelayanan rumah kos adalah mempekerjakan tenaga kerja yang baik sebagai penjaga kos, menyediakan fasilitas kamar kos dengan jumlah dan kualitas yang sama, meningkatkan tingkat keamanan rumah kos, membuat jadwal rutin membersihkan lingkungan dan kamar mandi bagi penjaga kos, menambah jumlah kamar mandi, membuat aturan-aturan dan himbauan tertulis, menambah luas area parkir rumah kos, menambah alat-alat kebersihan, menyediakan tempat sampah di setiap kamar, menyediakan kotak P3K,

menyediakan tandon air.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan penelitian serupa hingga melakukan analisis biaya.
2. Mengembangkan penelitian serupa dengan mengintegrasikan atau menambahkan *tools* sehingga dapat menghasilkan *output* yang lebih baik. Salah satu *tools* yang dapat digunakan adalah model Kano agar dapat diketahui *attractive need* di samping *basic need*.

