

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Atribut-atribut pelayanan prima yang diprioritaskan berdasarkan hasil kuadran I pada grafik *Important Performance Analysis* (IPA) untuk meningkatkan pelayanan PT. Sang Hyang Seri adalah sebagai berikut:
 - a. Atribut kemampuan (*Ability*)
 - kemampuan pegawai dalam berkomunikasi
 - b. Atribut penampilan (*Appearance*)
 - Pegawai bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan
 - c. Atribut perhatian (*Attention*) yaitu :
 - Pegawai mendengarkan, memahami kebutuhan pelanggan
 - Pegawai melayani kebutuhan pelanggan
 - Pegawai mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan
 - d. Atribut tindakan (*Action*) yaitu :
 - Pegawai bekerja sesuai prosedur perusahaan
 - Pegawai merespon keluhan yang disampaikan pelanggan
 - Tersedia fasilitas penunjang kepada pelanggan
 - e. Atribut Tanggung Jawab (*Accountability*) yaitu :
 - Pegawai bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan
 - f. Atribut Sikap (*Attitude*) yaitu :
 - Sikap pegawai menghargai kepada pelanggan
 - Sikap pegawai sopan terhadap pelanggan
2. Beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak PT. Sang Hyang Seri berdasarkan analisis *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut:
 - a. Prioritas 1 yang perlu dilaksanakan yaitu mengadakan training pelayanan karyawan PT. SHS karena mempunyai nilai *normalized contributions* terbesar (32,219) serta menjadi prioritas yang utama.
 - b. Prioritas 2 yaitu meningkatkan profesionalisme SDM. Perusahaan mampu meningkatkan Profesionalisme SDM salah satunya dengan diadakannya training

pelayanan di PT.SHS. Dengan demikian Perusahaan mampu melihat bagaimana perubahan yang terjadi sebelum dan setelah mengikuti training dengan adanya *pre-test* dan *post test*.

- c. Prioritas 3 yaitu PT. SHS mampu memperbaiki tampilan situs resminya dan sistem *online* untuk penanganan keluhan. Hal tersebut digunakan untuk mempermudah pelanggan dalam meng-update informasi mengenai produk maupun perkembangan PT. SHS. Sistem *online* penanganan keluhan juga berfungsi sebagai media untuk penyampaian keluhan, kritik dan saran dari pelanggan yang berada di luar kota ataupun pelanggan yang membeli produk dalam sistem *online*
- d. Prioritas 4 yaitu PT. SHS sebaiknya mengadakan tes untuk evaluasi pelayanan karyawan secara berkala. Tes ini tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja dan tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai PT.SHS.
- e. PT. SHS sebaiknya membuat SOP dalam penanganan keluhan yang tujuan utamanya adalah untuk mempermudah dari PT. SHS sendiri dalam menanggapi dan mampu merespon keluhan dari pelanggan dengan cepat.
- f. PT. SHS sebaiknya melakukan *setting* objektif per individu terhadap tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pegawai.
- g. PT. SHS sebaiknya melaksanakan program pengembangan sarana dan fasilitas tunggu untuk kepuasan dari pelanggan.
- h. PT. SHS sebaiknya memberikan penambahan standart berpakaian dalam melayani pelanggan sebagai media membangun dan memberikan kesan professional serta membentuk citra perusahaan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. PT. Sang Hyang Seri dalam pengambilan kebijakan hendaknya lebih mempertimbangkan skala prioritas dengan didukung data yang akurat dan valid.
2. Mengembangkan penelitian serupa dengan mengintegrasikan atau menambahkan *tools* untuk membantu pendekatan terhadap *Quality Function Deployment* yang lebih baik lagi.