

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan maka kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah:

- a. Dimensi jasa yang memiliki dari tingkat kinerja tertinggi sampai pada tingkat kinerja terendah yaitu *reliability* (4,01143), *responsiveness* (4,0071), *assurance* (3,9786), *empathy* (3,9214), dan *tangibility* (3,9200). Penilaian harapan pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT Jaya Gas Indonesia berada pada dimensi *reliability* (kehandalan dalam melayani). Hal yang menunjukkan pengaruh terhadap kinerja PT Jaya Gas Indonesia terdapat dalam dimensi *reliability* (kehandalan dalam melayani) adalah dinilai oleh pelanggan puas, yang meliputi karyawan (marketing) menguasai *product knowledge* gas LPG, kemudahan menghubungi (komunikasi) karyawan apabila diperlukan, kemampuan karyawan dalam menindaklanjuti keluhan serta kesigapan karyawan dalam melayani.
- b. Dimensi jasa yang memiliki dari tingkat kepentingan tertinggi sampai pada tingkat kepentingan terendah yaitu dimensi *assurance* (4,4929), *tangibility* (4,4743), *responsiveness* (4,3086), *reliability* (4,3000) dan *empaty* (4,2071). Penilaian tingkat kepentingan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PT Jaya Gas Indonesia berada pada

dimensi *assurance* (jaminan kepastian). Hal yang menunjukkan pengaruh terhadap kepentingan PT Jaya Gas Indonesia terdapat dalam dimensi *assurance* (jaminan kepastian) adalah dinilai oleh pelanggan puas, yang meliputi ketepatan waktu pengiriman, pengajuan surat penawaran harga sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, kepastian ketersediaan barang saat pelanggan membutuhkan, dan keyakinan bahwa karyawan PT Jaya Gas Indonesia tidak akan melakukan kecurangan yang bisa merugikan pelanggan.

- c. Tingkat Penilaian dimensi berdasarkan tingkat kesesuaian antar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tertinggi adalah dimensi *responsiveness* (sikap tanggap dan peduli) sebesar 93,70%. Hal ini menunjukkan pengaruh terhadap kinerja PT Jaya Gas Indonesia karena pelanggan sudah merasa puas, perihal dalam jam atau waktu yang mendadak untuk permintaan pengiriman LPG (93,13%), PT Jaya Gas Indonesia memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan, permintaan diluar jadwal maupun dadakan di waktu yang tidak bisa dipastikan, kecepatan dalam memberikan informasi lisan maupun tulisan (96,50%) jika ada permasalahan dalam pelayanan atau pengiriman PT Jaya Gas Indonesia cepat tanggap (94,52%) dan karyawan pun bersedia membantu langsung untuk kesulitan teknis dilapangan dengan tepat (90,67%). Tingkat kinerja terendah adalah dimensi *tangibility* (keadaan fisik) sebesar 87,63% dimana pada atribut ini butuh perbaikan-perbaikan perihal keadaan fisik kendaraan dan kelengkapan surat jalan pengiriman.

- d. Skor rata-rata yang terdapat pada tingkat harapan per dimensinya tidak memiliki perbedaan yang terlalu tinggi dan juga pada tingkat kinerja per dimensinya tidak memiliki perbedaan yang mencolok.

NO	ATTRIBUT	\bar{X}	\bar{Y}
I.	TANGIBILITY (Keadaan Fisik)		
	Nilai Rata-Rata untuk Dimensi Tangibles	3,9200	4,4743
II.	RELIABILITY (Kehandalan dalam melayani)		
	Nilai Rata-Rata untuk Dimensi Reliability	4,0143	4,3000
III.	RESPONSIVENESS (Sikap Tanggap dan Peduli)		
	Nilai Rata-Rata untuk Dimensi Responsiveness	4,0071	4,3086
IV.	ASSURANCE (Jaminan Kepastian)		
	Nilai Rata-Rata untuk Dimensi Assurance	3,9786	4,4929
V. 15	EMPHATY (Perhatian yang Diberikan)		
	Nilai Rata-Rata untuk Dimensi Empathy	3,9214	4,2071

Sumber : Data primer yang diolah (2016)

Gambar IV.17. Skor rata-rata per dimensi

Hal ini menunjukkan bahwa setiap dimensi berkesinambungan dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas jasa kualitas pelayanan LPG Industri PT Jaya Gas Indonesia.

Manfaat penelitian ini bagi PT Jaya Gas Indonesia adalah membantu memberikan analisis penilaian untuk kualitas pelayanan yang sudah diberikan PT Jaya Gas Indonesia selama ini. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan adalah yang menjadi prioritas utama terdapat pada kuadran I adalah kelengkapan APD, merespons volume pengiriman, bau kualitas dan tekanan, serta keyakinan bahwa karyawan tidak melakukan tindakan merugikan kecurangan

pelanggan untuk dapat diperbaiki guna dapat memberikan kualitas pelayanan yang semakin baik untuk konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan pembagian yang dilakukan pada diagram kartesius, terdapat beberapa atribut yang tidak memuaskan pelanggan tetapi menjadi prioritas utama untuk diperhatikan oleh pihak PT Jaya Gas Indonesia, yaitu:

1. Hendaknya PT Jaya Gas Indonesia lebih memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensinya terutama atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran I) yaitu kelengkapan karyawan mengenai APD pada saat pengiriman, tanggapan volume pengiriman, tanggapan kualitas gas yang dikirim, dan keyakinan bahwa karyawan tidak akan melakukan tindak kecurangan yang merugikan customer. Hal ini dikarenakan harapan akan atribut ini sangat tinggi namun masih rendah tingkat kinerja yang diberikan kepada pelanggan.
2. Hendaknya kualitas pelayanan diberikan pelatihan yang baik dalam setiap yang berhubungan dengan LPG agar karyawan (*product knowlegde*) dapat menjawab seluruh pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan, lebih diperhatikan komunikasi pelayanan karyawan kepada pelanggan baik lisan atau tertulis dengan memperhatikan jika ada sesuatu masalah yang dihadapi pelanggan agar segera cepat tanggap menyelesaikan.

3. Untuk penelitian sebaliknya, diharapkan responden yang digunakan yang loyal pemakaian dan penggunaan LPG PT Jaya Gas Indonesia (pemakaian lebih dari 10 kali dalam 3 bulan terakhir).