

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan gap yang terjadi antara instrumen ekspektasi dengan persepsi untuk masing-masing item yaitu: (1) Gap positif dijumpai pada beberapa item yang mengisyaratkan kepuasan pelanggan dimana pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan; (2) Gap negatif dijumpai pada beberapa item yang mengisyaratkan ketidakpuasan pelanggan dimana pelayanan yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kemudian diketahui gap antara skor rata-rata per dimensi dari instrumen persepsi dan ekspektasi yaitu: (1) Gap positif ditemukan pada dimensi bukti fisik (0,05), reliabilitas (0,07), jaminan (0,20), dan empati (0,12). Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai sesuatu yang positif karena pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sehingga PT Pegadaian UPC Petanahan dapat mempelajari faktor-faktor yang mengarah pada perbedaan positif tersebut dan menggali praktik terbaik yang dapat diadopsi untuk menjaga kualitas pelayanan yang sudah baik; (2) Gap negatif hanya ditemukan pada dimensi daya tanggap (-0,08). Hal ini mengindikasikan bahwa harapan pelanggan melebihi persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga PT Pegadaian UPC Petanahan perlu memahami penyebab kesenjangan ini dan mengambil tindakan perbaikan untuk

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Selanjutnya diketahui ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap SERVQUAL sebesar 0,07. Dalam konteks ini, nilai positif menunjukkan bahwa PT Pegadaian UPC Petanahan telah berhasil memenuhi atau sedikit melampaui harapan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan. Dengan demikian, skor positif 0.07 ini seharusnya dijadikan sebagai pijakan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat melampaui harapan pelanggan di masa depan. Meski demikian, gap negatif masih ditemukan pada dimensi daya tanggap yaitu sebesar -0,08. Sehingga dimensi daya tanggap masih memerlukan perbaikan karena ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang ingin diterima terlalu tinggi.

5.2 Impikasi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa implikasi yang dapat menjadi landasan untuk perbaikan layanan dan pengembangan bagi PT Pegadaian UPC Petanahan. Implikasi yang dapat diambil yaitu strategi pokok untuk mengurangi gap 5 yaitu dengan memastikan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima lebih besar dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima. Selanjutnya, untuk mencapai strategi pokok tersebut perlu disusun strategi secara rinci dengan berpusat pada item dan dimensi yang masih memiliki nilai gap negatif.