

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dua puluh dua karakteristik yang termasuk dalam lima kualitas yang dinilai, *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). dengan memberikan kuisioner kepada 114 pelanggan warung mie pedas Bungus Teluk Kabung.

Hasil dari analisis kesenjangan (gap) menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada warung Mie Pedas menunjukkan hasil negative (-), yang dimana secara keseluruhan menunjukkan nilai rata-rata -1,51 untuk kesenjangan (gap) antara kepentingan dan kepuasan pelanggan di Warung Mie Pedas. Pada analisis tingkat kesesuaian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan warung Mie Pedas pada nilai rata-rata kesesuaian seluruh atribut adalah 84% .

Pada hasil pengolahan data *Importanced Performance Analysis* pada diagram kartesius didapatkan hanya 1 atribut pelayanan pada kuadran 1 yang memerlukan perbaikan, yang dimana diantara 22 atribut kualitas pelayanan hanya 1 atribut yang menjadi masalah terhadap kualitas pelayanan, yaitu atribut Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan pada pesanan. Dimana ini berarti tidak ada masalah yang signifikan yang ditemukan dalam penelitian ini, hal ini menunjukkan bahwa Warung Mie Pedas cukup berhasil dalam memenuhi kebutuhan konsumen, oleh karena itu pada 1 atribut yang bermasalah ini Warung Mie Pedas hanya perlu mencari solusi jika terjadi komplain dari konsumen dengan mengganti pesanan yang salah dengan pesanan yang baru sesuai dengan permintaan dari konsumen atau bisa dengan memberikan diskon terhadap pesanan yang salah tersebut.

6.2. Saran

Ada beberapa saran yang dapat diberikan, di antaranya:

1. Warung Mie Pedas di Bungus Teluk Kabung harus meningkatkan layanan agar pelanggan puas dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan rencana.
2. Studi ini masih jauh dari sempurna. Banyak hal yang masih perlu diperbaiki, termasuk metode yang digunakan dan variabel dimensi yang digunakan. Oleh karena itu, penelitian yang akan datang disarankan untuk menggunakan metode dan variabel tambahan untuk meningkatkan pengukuran penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azisi, A.H., Fatimah, F., dan Wibowo, Y.G., 2021. Analisa Kualitas Layanan Dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada UD Mulya Jaya Jember, Jurnal Penelitian Ilmu Sosial dan Eksakta, Vol. 01, No. 01, Hal 47-63.
- Gea, S., 2021. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Membeli Obat Di Apotik (Studi Kasus Di “Apotik Shalom”) Kota Gunungsitoli, Jurnal EMBA, Vol. 09, N0. 04, Hal. 342-349.
- Husaeni, A., Tauhida, D., Prayogo, A., Dan Sokhibi., 2024. Integrasi Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Cv. Mubarakfood Cipta Delicia, Journal Of Industrial Engineering And Technology (Jointech) Universitas Muria Kudus, Vol 4, No 2, Hal 90-101.
- Junaidi, 2023. UMKM Hebat, Perekonomian Nasional Meningkatkan, .Kemenkeu.go.id, <https://djpb.kemenkeu.go.id>.
- Juret, A., Negoro, Y.P., dan Hidayat., 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Abon Ikan di UMKM Babonsenyum dengan Metode *SERVQUAL* dan *SWOT*, Jurnal Serambi *Engineering*, Vol. 08, No. 04, Hal.7406-7416.
- Kotler, Philip & Keller, L. Kevin., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1 dan 2. Pearson Education, Inc., Jakarta.
- Larisang, Padedda A.L., Badri,R.I., dan Octaviani,I., 2023. Analisa Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*. (IPA) Di Umkm Martabak Sari Rasa, Jurnal Teknik Ibnu Sina, Vol.08, No 01, Hal. 53-64.
- Maulana, D.I.R., Sulistyawati, L., 2021, Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan), Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 04, No. 06, Hal 512-519.
- Murod, N., Rochaeni, S., dan Ichdayati, L.I., 2018, Pengaruh Kesadaran, Persepsi Dan Preferensi Konsumen Terhadap Perilaku Konsumen Dalam

- Mengonsumsi Buah Lokal Di Kawasan Perpasaran Jakarta Barat, *Jurnal Agribisnis*, Vol. 12, No. 02, Hal. 86-95).
- Musyarofah, B.M Ilmadi., Setiawan, T.H., Dan Isnurani., 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus Di Rumah Makan Pecak Bandeng Bunda Fiqrah), *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*, Vol 2, No 1, Hal 85-95.
- Ornella, D., Hariyanto, J., 2020, Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Dan Kartesius Pada Rumah Makan Mak Dower Rawan *jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, Hal 1-13
- Rasmikayati, E., Saefudin, B.R., Karyani, T., Kusno, K., Dan Rizkiansah, R., 2020. Analisis Faktor Dan Tingkat Kepuasan Ditinjau Dari Kualitas Produk Dan Pelayanan Pada Konsumen Sayuran Organik Di Lotte Mart Kota Bandung. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*. Vol 6, No 1, Hal 351-364.
- Rizkilawati, N., Ramadhani, M.F., Maryam, E.F.A., Azzahra, F.S., Lanoghan, B.A., Tarigan, Husyairi, K.A., dan Ainun, T.N., 2024. Analisis Kepuasan Konsumen Berbasis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap Hagu Coffee & Space Kota Bogor, *Journal of Comprehensive Science*, Vol. 03, No. 05.
- Sa'ilin, M., Prasetyo, N.E., dan Purwati, T., 2023. Analisis Kepuasan Konsumen Pelaku UMKM Desa Mojolanggu Kec. Lowokwaru Malang (Studi Kasus Pelaku UMKM Sego Babat Kang Jamal), *Jurnal Budi Utomo*, Hal. 21-31.
- Simatupang, R.Y., Kurniawan, W.J., 2022. *Measurement Of Service Quality Using The Servqual Method At Restaurant Serbaraso*, *Journal of Scientech Research and Development*, Vol. 04, No. 01. Hal.70-87.
- Siregar, 2022., Analisa Kualitas Pelayanan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*, *jurnal industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri*, Vol. 01, No. 01, Hal. 34-38.
- Surya, Triherzaki, A.H., 2023, Kajian Perkembangan UMKM Di Kota Padang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 14, No. 01, Hal. 1-9.

- Tjiptono, F., Chandra, G., 2004. *Service, Quality, dan Satisfaction*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andy Offset, Yogyakarta.
- Yudha, E.P., Suryana, N.D., Dan Sitio, A.A.P., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Perusahaan Multinasional Dunkin Donut. *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis Vi* ,Vol. 06, No. 01, Hal 392-400.