

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada J&T Express Di Kota Metro dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan Gap antara harapan dan kinerja karyawan pada J&T Express di Kota Metro bahwa sebagian besar dari variabel-variabel indikator yang ada didalamnya tidak sesuai atau negative artinya ada kesenjangan (gap) antara harapan dan kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis melalui diagram kartesius, berdasarkan diagram tersebut pertemuan antara harapan dan apa yang dirasakan konsumen untuk diperbaiki, yaitu kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, dengan spesifikasi masuk dalam kuadran I (pertahankan prestasi). yang berarti bahwa sebagian pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih berada di bawah harapan konsumen. Sehingga perusahaan harus bisa meningkatkan lagi kualitas pelayanan supaya harapan konsumen dapat terpenuhi.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis pengukuran dan implementasi teori peneliti menyarankan kepada perusahaan untuk meminimalisir kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (gap), berdasarkan hal tersebut maka dapat diajukan saran dan langkah yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya memaksimalkan harapan konsumen dan kualitas pelayanan, sehingga antara harapan konsumen mengenai jasa yang akan disampaikan sesuai dengan jasa yang akan diterima konsumen.