

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sistem kualitas pelayanan pada PT. Karya Mandiri Engineering dengan metode *Service Quality* beberapa kesimpulan dapat ditarik sebagai berikut:

1. Secara umum, penilaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada PT. Karya Mandiri Engineering, yang diukur melalui metode *ServQual* dengan membandingkan Ekspektasi (Harapan Pelanggan) dan Persepsi (Kinerja Pelayanan yang Dirasakan) menunjukkan bahwa area kritikal seperti pada dimensi Reliability dengan GAP -0,51, dimensi Empathy dengan GAP -0,44 dan juga pada dimensi Responsiveness dengan GAP -0,12 tergolong kategori “Puas”. Meskipun begitu, ada beberapa atribut yang tergolong kategori “Cukup Puas” pada dimensi-dimensi tersebut yang dimana sangat dibutuhkan perbaikan signifikan seperti pada P5 dengan GAP -0,96 yang dimana hampir mendekati angka -1, dan atribut-atribut yang diprioritaskan perbaikan lainnya. Hasil ini mengindikasikan bahwa PT. Karya Mandiri Engineering perlu mempertahankan keunggulan pada dimensi yang sudah tergolong sangat baik serta melakukan perbaikan pada aspek yang masih memerlukan peningkatan.
2. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa penerapan Metode *Service Quality* (*ServQual*) terbukti valid untuk mengevaluasi tingkat kepuasan di PT. Karya Mandiri Engineering. Hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* ini mampu menyajikan data yang akurat dan reliabel.
3. Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada integrasi metode *ServQual* ke dalam sistem informasi berbasis web yang dapat digunakan secara berkelanjutan, khususnya pada sektor jasa teknik yang masih jarang diteliti.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang disarankan penulis untuk penyempurnaan dan peningkatan sistem kualitas pelayanan ini, yaitu:

1. PT. Karya Mandiri Engineering perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi-dimensi yang menunjukkan kesenjangan (GAP) negatif signifikan agar dapat mempertahankan keunggulan untuk menjaga citra positif dan loyalitas pelanggan.
2. Mengembangkan fitur transparansi dan informasi layanan lebih lanjut seperti Standar Pelayanan (SOP) Digital yang dapat diakses oleh pelanggan.
3. Melakukan pengujian sistem yang lebih komprehensif, seperti usability testing, security testing, dan white box testing, setelah sistem diimplementasikan dan digunakan secara operasional. Pengujian lanjutan ini penting untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan, keamanan data responden, serta kualitas struktur kode program.

