

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

- a. Dilihat dari perhitungan interpretasi skor dari kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dunia Plafon Prabumulih sudah baik dan memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini menggambarkan bahwa dalam melakukan pemasangan plafon PVC, Dunia Plafon Prabumulih dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.
- b. Dimensi yang paling dominan pada kualitas pelayanan yang diberikan adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan nilai rata-rata 81,47% dengan kategori sangat tinggi. Hasil perhitungan ini juga sejalan dengan perhitungan interpretasi skor kepuasan pelanggan dimana dimensi bukti fisik (*tangibles*) juga menjadi dimensi yang paling dominan pada kepuasan pelanggan dengan nilai 84,44% dengan kategori sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, meskipun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Dunia Plafon Prabumulih sudah baik dan memenuhi harapan pelanggan, namun akan selalu ada ruang untuk meningkatkan efisiensi proses. Perusahaan sebaiknya melakukan peninjauan pada proses internal secara rutin untuk mengidentifikasi area mana yang dapat dioptimalkan. Dengan meningkatkan efisiensi perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif kepada pelanggan.