

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) pada jasa cuci mobil Fathan Steam, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 23 variabel kualitas pelayanan yang menjadi harapan dan persepsi pelanggan di cuci Fathan Steam, variabel-variabel tersebut mencakup lima dimensi utama, yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 6. 1 Kuesioner**

No	Pertanyaan
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	
1	Peralatan yang dimiliki oleh cuci sangat lengkap
2	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang diberikan
3	Penataan kebersihan dan ruang tunggu rapi dan teratur
4	Karyawan berpenampilan rapi
5	Peralatan cuci modern
Reliability (Keandalan)	
6	Karyawan bekerja dengan hati-hati
7	Karyawan menepati janji sesuai yang disampaikan
8	Pelayanan dilakukan sesuai jadwal
9	Hasil cuci bersih
10	Kualitas hasil cuci konsisten setiap kali saya datang
Responsiveness (Daya Tanggap)	
11	Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan
12	Proses pencucian dilakukan dengan cepat
13	Karyawan bersedia menerima keluhan pelanggan
14	Karyawan cepat membantu kesulitan pelanggan
15	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas
Assurance (Jaminan)	
16	Hasil pekerjaan terjamin kualitasnya
17	Keamanan kendaraan terjamin selama pencucian
18	Perusahaan mengganti jika terjadi kesalahan
Empathy (Empati)	
19	Pelayanan tanpa membedakan status sosial
20	Karyawan bersikap ramah tamah
21	Karyawan memberikan pelayanan terbaik

Sumber: Pengumpulan Data,2026

**Tabel 6.1. Kuesioner(Lanjutan)**

No	Pertanyaan
22	Staf bekerja dengan sabar dan tulus
23	Perusahaan mendengarkan keluhan pelanggan

Sumber: Pengumpulan Data,2026

2. Terdapat Kesenjangan (Gap) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah harapan pelanggan. Hal ini berarti secara umum pelayanan Fathan Steam belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Nilai gap dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 6. 2 Gap**

No	Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
<i>Tangibles</i>				
1	Peralatan yang dimiliki oleh cucian sangat lengkap	3,98	3,85	-0,13
2	Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang diberikan	4,02	3,9	-0,12
3	Penataan kebersihan dan ruang tunggu rapi dan teratur	4,3	3,75	-0,55
4	Karyawan berpenampilan rapi	3,95	3,8	-0,15
5	Peralatan cucian modern	4,35	3,75	-0,6
<i>Reliability</i>				
6	Karyawan bekerja dengan hati-hati dan tidak main-main	4	3,88	-0,12
7	Karyawan menepati janji sesuai yang disampaikan	4,05	3,98	-0,07
8	Pelayanan dilakukan sesuai jadwal	4,01	3,95	-0,06
9	Hasil cucian bersih	4,07	3,99	-0,08
10	Kualitas hasil cucian konsisten setiap kali saya datang	4,28	3,76	-0,52
<i>Responsiveness</i>				
11	Karyawan cepat dalam memberikan pelayanan	4	3,92	-0,08
12	Proses pencucian dilakukan dengan cepat	4,32	3,74	-0,58
13	Karyawan bersedia menerima keluhan pelanggan	3,96	3,84	-0,12
14	Karyawan cepat membantu kesulitan pelanggan	4,04	3,96	-0,08
15	Karyawan memberikan penjelasan yang jelas	4,03	3,94	-0,09

Sumber: Pengolahan Data,2026

**Tabel 6.2. Gap(Lanjutan)**

No	Pertanyaan	Kepentingan	Kepuasan	GAP
<i>Assurance</i>				
16	Hasil pekerjaan terjamin kualitasnya	4,06	3,98	-0,08
17	Keamanan kendaraan terjamin selama pencucian	4	3,93	-0,07
18	Perusahaan mengganti jika terjadi kesalahan	3,97	3,85	-0,12
<i>Empathy</i>				
19	Pelayanan tanpa membedakan status sosial	4,01	3,95	-0,06
20	Karyawan bersikap ramah tamah	4,02	3,96	-0,06
21	Karyawan memberikan pelayanan terbaik	4	3,94	-0,06
22	Staf bekerja dengan sabar dan tulus	3,94	3,83	-0,11
23	Perusahaan mendengarkan keluhan pelanggan	4,03	3,95	-0,08

Sumber: Pengolahan Data,2026

3. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada cucian Fathan Steam berdasarkan kuadran 1 pada matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu.
  - a. Penataan kebersihan dan ruang tunggu rapi dan teratur, usulan perbaikannya dengan melakukan penataan ulang area ruang tunggu, membuat jadwal kebersihan rutin, tambah fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan.
  - b. Peralatan cucian modern, usulan perbaikannya dengan melakukan investasi alat baru, melakukan perawatan rutin, melakukan evaluasi kinerja alat
  - c. Kualitas hasil cucian konsisten setiap kali saya datang, usulan perbaikannya dengan membuat SOP detail, melakukan quality control sebelum serah terima kepada kostumer
  - d. Proses pencucian dilakukan dengan cepat, usulan perbaikannya dengan membuat pembagian tugas jelas, menambahkan tenaga saat jam sibuk

## 6.2 Saran

1. Untuk Manajemen Fathan Steam melakukan perbaikan secara bertahap dan terencana serta melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi cucian Fathan Steam

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 66–83.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prenhallindo.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Puspitasari, R., dkk. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 15(1), 1–10.
- Yuliarni. (2007). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 101–110.