

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan produk avtur di PT Pertamina Patra Niaga *Aviation Fuel Terminal* (AFT) Pinang Kampai Dumai menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis tingkat kualitas layanan menggunakan metode *SERVQUAL*

Secara interval kelas jawaban responden, didapat hasil bahwasanya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan produk avtur di PT Pertamina Patra Niaga *Aviation Fuel Terminal* Pinang Kampai dalam kelas Sangat Puas. Namun dari Analisa *SERVQUAL* mendapatkan *gap* negative terbesar yaitu pada dimensi *Reliability* (-0,17), *Responsiveness* (-0,17) dan *Assurance* (-0,17).

2. Penentuan prioritas perbaikan berdasarkan metode IPA

Dari hasil *Importance Performance Analysis* didapatkan hasil usulan prioritas perbaikan yaitu pada kuadran I. atribut yang termasuk kedalam kuadran I adalah A1(Operator Kompeten Dalam Handling Avtur), RS4(Koordinasi Pengisian Dengan Pelanggan Lancar), T2(Peralatan Pengisian Berfungsi Dengan Baik), RS3(Informasi Pelayanan Jelas), A3(Operator Memberi Rasa Aman), T3(Kendaraan Refuelling Layak Operasi), dan RS5(Operator Mudah Dihubungi Saat Dibutuhkan)

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*

Mengingat ketiga dimensi tersebut memiliki nilai *gap* negatif terbesar, Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pada aspek keandalan layanan, daya tanggap petugas, serta jaminan pelayanan. Perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan ketepatan waktu pengisian, penguatan system koordinasi operasional, serta pengawasan ketat terhadap prosedur kerja guna meminimalkan kesalahan dalam proses pengisian avtur.

2. Prioritas Perbaikan pada Atribut Kuadran I (IPA)

Atribut A1, RS4, T2, RS3, A3, T3, dan RS5 yang berada pada Kuadran I perlu menjadi fokus utama dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan. Perusahaan dapat menyusun program perbaikan terstruktur, seperti pelatihan kompetensi petugas, peningkatan komunikasi operasional dengan maskapai, serta pememajaan dan pemeliharaan peralatan refuelling secara berkala.

3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden atau memperluas objek penelitian ke *Aviation Fuel Terminal* lainnya agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antar lokasi. Selain itu, penelitian dapat dikombinasikan dengan metode lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk memperoleh analisis yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Pada Siswa Sma Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang)*, Universitas Diponegoro. Semarang
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Djunaidi,dkk. 2006. *Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen. Jurusan Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta*
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Undip.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- 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.
- Rohmawati, F. 2007. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga Bimbingan Belajar Neutron Yogyakarta Cabang Klaten 1, Universitas Sebelas Maret*. Surakarta

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.