

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan beserta hubungan kasualitas keduanya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja pegawai AEON Store Jakarta Garden City dipersepsikan dalam kategori tinggi. Hal tersebut diukur melalui lima indikator yaitu: 1) kualitas pelayanan 2) komunikasi 3) kecepatan 4) kemampuan dan 5) inisiatif. Adapun indikator yang memiliki persentase kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator inisiatif dimana pegawai merasa bahwa pegawai mampu berinisiatif untuk melayani kebutuhan dari pelanggan yang datang ke AEON Store Jakarta Garden City. Sedangkan indikator terendah yaitu komunikasi dan kemampuan dimana pegawai merasa masih kurang dalam segi komunikasi kepada pelanggan dan kemampuan dalam melakukan pelayanan atau belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terkait dengan memahami kebutuhan pelanggan secara menyeluruh.
2. Tingkat kualitas pelayanan AEON Store Jakarta Garden City dipersepsikan dalam kategori tinggi. Hal tersebut diukur melalui lima indikator yaitu: 1) kehandalan 2) ketanggapan 3) empati 4) kepastian 5) keberwujudan. Adapun indikator yang memiliki kecenderungan nilai paling tinggi adalah indikator ketanggapan dan keberwujudan dimana para pelanggan merasa bahwa pegawai sangat tanggap dalam melayani kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan dan diwujudkan dalam bentuk nyata sehingga dampak bagi pelanggan terasa. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu indikator kepastian dimana pelanggan kurang mendapat kepastian atau jaminan ketika pelayanan.
3. Kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada AEON Store Branch Jakarta Garden City. Hal tersebut diartikan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka akan semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayaann pada AEON Store Branch Jakarta Garden City. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak.

5.2 Saran

Sebagaimana kesimpulan yang telah dikemukakan berdasarkan skor rata-rata setiap ukuran, saran yang dikemukakan mengacu kepada ukuran yang memiliki rata-rata rendah untuk masing-masing variabel. Berikut merupakan saran yang dapat disampaikan oleh penulis di antaranya:

1. Pada penelitian ini variabel kinerja pegawai (X) berada pada kategori tinggi. Namun terdapat indikator dengan hasil terendah dari indikator lainnya yaitu komunikasi dan kemampuan. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi seluruh lapisan manajemen untuk lebih mengoptimalkan kembali kinerja pegawai dalam berkomunikasi kepada pelanggan yang datang. Kinerja pegawai berkaitan dengan komunikasi dan kemampuan yang diberikan pegawai dalam hal itu masih dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan kinerja pegawai sehingga mampu memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan AEON Store Branch Jakarta Garden City dan mungkin variabel lain lebih berpengaruh seperti kepuasan pelanggan.
2. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan (Y) dapat dipersepsikan berada pada kategori tinggi. Namun terdapat hasil terendah dari variabel kualitas pelayanan yaitu indikator kepastian. Hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi para manajemen untuk lebih mengoptimalkan kembali kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepastian yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman ketika adanya jaminan atau kepastian dari pelayanan yang diberikan. Diharapkan hal tersebut dapat ditingkatkan lebih optimal lagi untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggan AEON Store Jakarta Garden City dan mungkin variabel lain lebih berpengaruh seperti kepuasan pelanggan.
3. Bagi penulis selanjutnya, penulis menyarankan untuk melakukan koordinasi lebih lanjut dengan seluruh pihak perusahaan agar mampu memberikan berbagai fakta yang mampu menjelaskan secara lebih mendalam mengenai kondisi di setiap variabel penelitian. Selain itu, penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambah dimensi variabel X dan Y dalam penelitian yang sesuai dengan teori. Sehingga pembahasan berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan menjadi lebih luas lagi dan variabel yang diteliti lebih luas lagi dan lebih mendekati pengaruh yang lebih besar lagi sehingga dapat menjadi suatu pembaharuan. Selain itu diharapkan dalam penelitian ke depannya untuk menambah

dimensi variabel seperti kepuasan pelanggan sehingga diharapkan mampu memberikan pengaruh yang lebih signifikan dan berpengaruh secara satu arah.