

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwa sikap konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Indah Cargo dapat dikatakan relatif positif. Hal ini dapat dilihat dari hasil skala sikap sebesar 3.362, dan masuk dalam kategori "positif".
2. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata rata-rata harapan konsumen atas kualitas layanan terhadap 5 (lima) atribut penentu jasa pelayanan, yang menyatakan (sangat setuju dan setuju) yaitu Tangible/berwujud yaitu 59,50 %, Reliability/Keandalan yaitu 70,56 %, Responsiveness/ketanggapan yaitu 69,82 %, Assurance/keyakinan yaitu 77,80 %, dan Empati yaitu 72,80 %.  
Bahwa atribut yang menyatakan tingkat harapan konsumen atas kualitas layanan yang paling tinggi persentasinya adalah Assurance / keyakinan.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, ternyata rata-rata tingkat pelayanan atas kualitas layanan terhadap 5 (lima) atribut penentu jasa pelayanan, yang menyatakan (sangat yakin dan yakin) yaitu Tangible/berwujud 67,80 %, Reliability/Keandalan 71,80 %, Responsiveness/ketanggapan 76,04 %, Assurance/keyakinan 59,78 %, dan Empati 68,56 %.  
Bahwa atribut yang menyatakan tingkat pelayanan atas kualitas yang paling tinggi persentasinya adalah Responsiveness / ketanggapan.

## 5.2 Saran

1. Meski telah mencapai kategori positif dalam skala sikap konsumen (3.362), namun ada atribut kualitas layanan yang masih perlu diperbaiki oleh PT Indah Cargo. Atribut Assurance yang memiliki selisih paling kecil hendaknya mendapatkan perhatian yang lebih, secepat mungkin perlu adanya perbaikan dalam atribut ini. Hal ini perlu segera dicarikan solusi, perbaikan yang mungkin dapat dilakukan oleh PT Indah Cargo antara lain dengan memperhatikan atau menanggapi jaminan pelayanan kepada pelanggan.
2. Selama PT Indah Cargo berdiri belum pernah sekalipun melakukan penelitian terhadap sikap konsumen/pelanggan. Untuk itu dari hasil penelitian ini diharapkan PT Indah Cargo dapat menemukan strategi pemasaran yang tepat dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.