

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran, penilaian dan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan Diagram Cartesius, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Enam atribut yang dianggap penting dan menentukan kualitas pelayanan Lampung Post terhadap pemasang iklan adalah : (1) Kebersihan kantor Lampung Post, (2) Ketersediaan tempat sampah dan toilet, (3) Ketersediaan fasilitas Wifi, (4) Ketersediaan tempat parkir, (5) Ketersediaan petugas penyambut pelanggan yang datang, dan (6) Kerapihan bentuk fisik dan bangunan Lampung Post. Hal itu ditunjukkan pada kuadran I dalam diagram cartesius.
2. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran II ini antara lain Kemampuan petugas dalam menjawab dan menjelaskan berbagai informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan dapat dimengerti, Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pelanggan, Kenyamanan dan keamanan pada saat berada di dalam kantor Lampung Post (atribut 16), Ketersediaan petugas untuk menghargai, melayani serta mengutamakan kepentingan pelanggan dan Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan.
3. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran III antara lain Penampilan dan kerapihan karyawan Lampung Post, Kesesuaian harga dengan pelayanan, Ketersediaan layanan setelah pemasangan iklan, Kepekaan petugas terhadap kepentingan semua pelanggan, dan Petugas dapat dijadikan tempat menyampaikan keluhan terhadap mutu pelayanan Lampung Post.
4. Atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan namun kinerjanya dinilai sudah memuaskan sehingga dirasa berlebihan atau atribut yang masuk dalam Kuadran IV antara lain Kemudahan menjangkau lokasi

Kantor Lampung Post, Kemudahan mendapatkan informasi dari petugas, Kemampuan petugas dalam menjawab berbagai informasi yang diminta, Kecepatan dan kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, Kecepatan petugas dalam merespon dan memberikan solusi atas permasalahan dan keluhan pelanggan, Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani dan memberikan informasi, dan Citra Lampung Post di mata pemasang iklan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan Pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada Lampung Post adalah :

1. Keenam atribut yang masuk di dalam Kuadran I harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan sehingga kinerja perusahaan meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan pemasang iklan yang datang langsung ke Kantor Lampung Post yang meningkat pula.
2. Berdasarkan analisis tersebut maka atribut ketersediaan tempat sampah dan toilet serta Kebersihan di Kantor Lampung Post ternyata menjadi harapan tertinggi dari pemasang iklan, hal itu dikarenakan ini adalah aspek umum yang dinilai vital. Disini pemasang iklan juga mengharapkan adanya penambahan jumlah fasilitas Wifi karena dengan banyaknya pemasang iklan yang dirasa tidak sesuai dengan fasilitas yang tersedia saat ini.