

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Metode *fuzzy service quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan. Melalui metode *fuzzy service quality* kita dapat mengetahui bagian apa saja yang harus ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Suatu pelayanan akan dinyatakan sangat memuaskan apabila gap yang diperoleh melebihi nol dan dikatakan memuaskan apabila gap yang diperoleh adalah nol. Apabila gap yang diperoleh kurang dari nol maka pelayanan tersebut dinyatakan tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode *fuzzy service quality* semua dimensi pelayanan mendapatkan nilai yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan tidak memuaskan. Dimensi yang memperoleh gap paling negatif adalah dimensi *responsiveness* dengan gap sebesar -0,859 sehingga dimensi *responsiveness* harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis akan memberikan saran demi tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan, dan demi kesempurnaan dari penelitian ini :

1. Karena pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan belum dapat memenuhi harapan dari pelanggan, sebaiknya pihak kecamatan melakukan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya lebih dikembangkan lagi dengan memperhitungkan tingkat kepuasan secara keseluruhan menggunakan metode yang mendukung.