

5. KESIMPULAN

Penggunaan faktor kualitas pelayanan (*service quality*) sangat diperlukan oleh penulis dalam pembuatan naskah. Hal tersebut membantu penulis untuk menyampaikan pesan kualitas pelayanan yang ingin disampaikan melalui naskah. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang digunakan oleh penulis dalam penulisan adalah *enduring service intensifier*, *personal need*, *perceived service alternatives*, *explicit service promise*, dan *implicit service promise*. Faktor-faktor *service quality* tersebut diterapkan oleh penulis pada scene 2, scene 3, scene 4, scene 6, scene 7, dan scene 8. Pemilihan enam scene tersebut dikarenakan pada enam scene ini memiliki faktor nilai kualitas pelayanan yang ingin dibahas oleh penulis

Faktor-faktor *service quality* yang digunakan penulis pada scene 2 adalah *enduring service intensifier* (pelayanan yang sudah seharusnya didapat oleh pelanggan) dan *explicit service promise* (janji yang diberikan suatu perusahaan mengenai pelayanan yang diberikan). Alasan mengapa penulis menerapkan kedua faktor ini di scene awal yang merupakan pengenalan Hyde Park adalah dikarenakan faktor *enduring service intensifier* merupakan dasar / landasan dari pelayanan yang ditawarkan dan faktor *explicit service promise* merupakan janji yang ditawarkan oleh Hyde Park untuk meyakinkan pelanggannya.

Faktor-faktor *service quality* yang terdapat pada scene 3 adalah *personal need* dan *implicit service promise*. Faktor *service quality* yang terdapat pada scene 4 adalah *Implicit service promise*. Faktor-faktor *service quality* yang terdapat pada scene 6 dan scene 7 adalah *Implicit service promise*, *Explicit service promise*, *Perceived service alternatives*, dan *Personal need*. Faktor-faktor *service quality* yang terdapat pada scene 8 adalah *Implicit service promise*, *Explicit service promise*, dan *Personal need*. Faktor-faktor inilah yang digunakan oleh penulis dalam penulisan naskah.