

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT Nippon Indosari Corpindo maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

- a. Model angket dalam penelitian ini bisa digunakan untuk proses pengukuran kepuasan pelanggan khususnya agen secara berkesinambungan sehingga selalu diperoleh dimensi apa saja yang perlu diperbaiki agar visi perusahaan dapat tercapai.
- b. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa selama ini kualitas pelayanan PT Nippon Indosari Corpindo terhadap agen masih sangat kurang dan banyak atribut yang perlu diperbaiki segera.
- c. Berdasarkan perhitungan *Servqual* yang telah dilakukan dan dipetakan dalam *diagram Kartesius* maka atribut yang mendapat perhatian dan prioritas utama adalah yang berada pada kuadran I yaitu
 1. Ketersediaan perlengkapan /peralatan yang dimiliki PT Nippon Indosari Corpindo plant Semarang
 2. Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo palnt Semarang selalu bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan jika pelanggan memerlukan bantuan
 3. Karyawan PT Nippon Indosari Corpindo plant semarang merespon cepat tanggap terhadap penanganan keluhan pelanggan
 4. Karyawan memberikan layanan kepada pengunjung dengan ramah
 5. Karyawan mendengarkan dengan sabar keluhan pelanggan
 6. Kemudahan Komunikasi karyawan dengan Pelanggan

6.2 Saran

1. PT Nippon Indosari Corpindo plant Semarang hendaknya mengevaluasi mutu pelayanan secara berkala, misalnya dengan model angket yang telah dibuat agar mutu pelayanan di PT Nippon Indosari Corpindo plant Semarang dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi
2. Perlu dilakukannya berbagai pelatihan kepada karyawan, seperti pelatihan dalam bidang komunikasi dan peningkatan kedisiplinan karyawan.
3. Sebaiknya penelitian selanjutnya mengintegrasikan metode *servqual* dengan *fuzzy (servqual fuuzy)*, karena dengan pengintegrasian dengan *fuzzy* ini dapat diperoleh hasil yang lebih mampu mengakomodasikan ketidakpastian dan ketidaktepatan dari penilaian seseorang yang bersifat subjektif dan dapat mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan sehingga perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus dan kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.