

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil laporan tugas akhir yang telah dilakukan serta pada pembahasan Bab IV mengenai Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di PT Cambrics Primissima maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi PT Cambrics Primissima.

5.1 Kesimpulan

1. Strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berdasarkan hasil kuesioner yaitu:

a. Bukti fisik (*Tangible*)

Dari hasil kuesioner bahwa kepuasan pelanggan yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berupa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan dan kerapian berpakaian karyawan, keberadaan PT Cambrics Primissima mudah diketahui dan jelas (alamat, no telp, fax, email).

b. Keandalan (*Reliability*)

Dari hasil kuesioner bahwa kepuasan pelanggan yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berupa kemampuan melakukan pelayanan secara tepat dan akurat, sistem pembayaran mudah (melalui transfer bank, BG, cek, atau kredit).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari hasil kuesioner bahwa kepuasan pelanggan yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berupa memperlakukan pelanggan sebagai partner, mudah di hubungi (telepon tidak sibuk, fax & email cepat di bales), mendengarkan, merespon dan menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dari hasil kuesioner bahwa kepuasan pelanggan yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berupa keramahan dan kesopanan petugas penerimaan pengaduan dalam memberikan pelayanan, ada garansi untuk merektur produk yang tidak sesuai persyaratan dan pengetahuan terhadap produk yang dijual.

e. Empati (*Empathy*)

Dari hasil kuesioner bahwa kepuasan pelanggan yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berupa kepekaan karyawan untuk mengetahui minat pelanggan, sikap karyawan mengetahui kebutuhan khusus pelanggan, menjaga hubungan baik kepada konsumen.

2. Cara meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Cambrics Primissima berdasarkan hasil observasi dan kuesioner yaitu:

Bahwa dari hasil yang kuesioner dan observasi yang telah dilakukan ada beberapa pelanggan yang tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan, untuk itu PT Cambrics Primissima perlu meningkatkan kepuasan pelanggan berupa:

1. Fasilitas tempat parkir dipisahkan antara parkir motor dan mobil dan diberi pembatas agar rapi dan tertata.
 2. Memenuhi janji pelanggan agar tidak terjadinya kesalahpahaman antara karyawan dan pelanggan apabila ingin membatalkan janji harus ada alasan yang jelas sehingga tidak menimbulkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan.
 3. Kemampuan dalam memecahan masalah pelanggan, karyawan agar dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan dan memberi solusi agar dapat terselesaikan dengan baik.
 4. Pelayanan yang cepat dan benar kepada pelanggan yaitu memberikan pelayanan yang cepat contohnya saja pelayanan dalam hal pengiriman barang agar barang cepet dan bener sampai tujuan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan dan tidak ada kekeliruan barang yang dikirim.
 5. Petugas dapat diandalkan (profesional dalam bekerja), karyawan agar bisa membedakan antara pekerjaan dan masalah pribadi.
 6. Pelanggan diperhatikan dengan baik contohnya saja pada hal mempersilakan duduk, memberikan air mineral dan memberikan pelayanan yang baik.
3. Kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan di PT Cambrics Primissima berdasarkan hasil observasi dan wawancara yaitu:

- a. Kendala yang di alami dalam menerapkan kualitas pelayanan letak posisi antara kantor pembelian barang combrics, kasir dan gudang berjauhan.
- b. Kendala yang di alami dalam menerapkan kualitas pelayanan pelanggan terlambat melunasi atau mambayar cicilan sehingga sudah melampau jatuh tempo.
- c. Kendala yang di alami dalam menerapkan kualitas pelayanan pemesanan produk dalam jumlah besar sedangkan stock opname dibagian gudang yang tidak mencukupi.
- d. Kendala yang di alami dalam menerapkan kualitas pelayanan keluhan pelanggan yang tidak termasuk dengan tanggung jawab pihak PT Cambrics Primissima
- e. Kendala yang di alami dalam menerapkan kualitas pelayanan pelanggan yang banyak *complain* (keluhan) dan semaunya sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan laporan tugas akhir yang penulis lakukan melalui pengamatan langsung, kuesioner yang disebar dan wawancara yang di kemukakan diatasmaka penulis memberi saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan untuk kemajuan PT Cambrics Primissima.

1. PT Cambrics Primissima perlu melakukan penataan interior yang ada di dalam kantor PT primissima agar lebih menarik demi kenyamanan para pelanggan yang datang ke kantor.

2. Fasilitas-fasilitas ruang tunggu pelanggan agar diperbanyak tempat duduknya dan disediakan air mineral.
3. Fasilitas tempat parkir mobil dan motor agar dipisah dan diberi garis pembatas sehingga tempat parkirnya terlihat lebih rapi dan tertata.
4. Tawarkan diskon untuk pelanggan yang setia dalam pembelian produk dan berikan brosur atau daftar harga untuk menarik pelanggan.