

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penjabaran-penjabaran yang telah dibuat pada bab 4, maka pada bab 5 ini akan disimpulkan dan diberikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi CV Tri Bharata berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut tentang kepuasan pelanggan.

5.1 Kesimpulan

1. Di antara kelima dimensi kepuasan pelanggan yang telah dijabarkan sebelumnya, empat dimensi memiliki persentase diatas 60% antara lain: dimensi keandalan memiliki persentase 63,7%, dimensi ketanggapan 66,2%, dimensi jaminan 66%, dan dimensi empati 65,2%. Sedangkan dimensi yang memiliki persentase paling kecil adalah bukti langsung yang memiliki persentase sebesar 59,5%.
2. Pada dimensi-dimensi dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV Tri Bharata Palembang, diketahui bahwa dimensi Bukti Fisik terutama pada karyawan berpenampilan rapi hanya berkisar sekitar 54% yang berarti memiliki persentase paling rendah dibandingkan dari empat dimensi lain. Sedangkan dimensi yang memiliki persentasi paling mendominasi diantara dimensi-dimensi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV Tri Bharata adalah dimensi Ketanggapan yang memiliki persentase sebesar 66,2%.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penghitungan yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV Tri Bharata diatas, penulis dapat memberikan saran bahwa walaupun hasil dari seluruh dimensi kepuasan pelanggan telah berada pada posisi puas atau tinggi, tetapi angka tersebut masih lemah atau dapat dikatakan dapat mudah berubah kapanpun. Oleh karena itu, CV Tri Bharata harus

memiliki strategi yang jitu untuk meningkatkan kualitas-kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar angka tingkat penelitian yang telah dilakukan dapat terus meningkat ke arah yang lebih tinggi lagi.

2. Dimensi Bukti langsung yang mendapat tingkat persentase paling rendah yaitu sebesar 59,5% harus terus diperbaiki dan ditingkatkan kembali oleh CV Tri Bharata. Pada pernyataan yang mendapat persentase paling rendah yaitu Karyawan Berpenampilan Rapi, dapat ditingkat dengan cara mengkoordinir lagi seragam yang dipakai oleh karyawan angkut barang, seperti mengganti bahan seragam yang dipakai karyawan angkut tanpa mengubah desain dan motif dari seragam sebelumnya sehingga seragam tersebut dapat terus dipakai oleh karyawan dalam bekerja tanpa menimbulkan rasa gerah karyawan angkut saat bekerja. Selain itu juga, pernyataan lain yang mendapat nilai rendah yaitu Tersedia Tempat Parkir Bagi Pelanggan CV Tri Bharata dapat dilakukan pembenahan dengan cara mengatur kembali lahan parkir untuk pelanggan dan lahan parkir untuk mobil perusahaan sehingga lahan parkir tersebut akan lebih terkoordinir dengan tersedianya area parkir masing-masing. Begitu pula dengan sarana dan prasarana fisik lainnya harus dapat ditingkatkan kembali dikarenakan mengingat bukti fisik merupakan salah satu aspek yang paling penting bagi sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa sehingga pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.