

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang telah diuraikan pada bab pembahasan penulis menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan pada PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang yang memberikan kepuasan pada pelanggan adalah sebagai berikut: dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 87 persen, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 84,8 persen, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 83,7 persen, dimensi empati (*emphaty*) sebesar 59,8 persen, dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 59,4 persen.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dalam memberikan kepuasan pada pelanggan adalah dimensi kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi yang paling paling besar memberikan kepuasan pada pelanggan dari pada dimensi yang lain yaitu sebesar 87 persen dan dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) merupakan dimensi yang terendah dalam memberikan kepuasan pada pelanggan yaitu sebesar 59,4 persen.

#### 5.2 Saran

1. PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang sebaiknya pada dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangibles*) melakukan perbaikan dan perlu meningkatkan keadaan gedung perusahaan, melengkapi fasilitas-fasilitas, ruang tunggu perlu ditata dengan bersih dan rapi dan dilengkapi dengan televisi, AC, majalah dan perusahaan sebaiknya memisahkan tempat berbelanja dan tempat penyimpanan barang. Diharapkan dengan kondisi

perusahaan yang nyaman nantinya akan memberi kepuasan kepada para pelanggannya.

2. PT Kien Cai Indonesia Cabang Palembang sebaiknya pada dimensi kualitas pelayan empati (*emphaty*) diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelayanan prima dan memberikan sikap pelayanan yang baik kepada semua pelanggan dengan cara menyadarkan karyawan tentang pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik seperti bersikap sopan dan ramah pada pelanggan serta dapat lebih memperhatikan keinginan konsumen dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Diharapkan nantinya pelanggan akan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.