

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah disebar dan yang telah dianalisis berlandaskan teori yang dikemukakan oleh para ahli, maka berikut ini akan diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan dalam mengelola faktor-faktor kualitas jasa mempunyai tingkat rata-rata baik karena dapat memuaskan pelanggan yang memilih biro iklan Citra Sriwijaya Advertising.
2. Dari kelima faktor tersebut dapat diurutkan sebagai berikut:
  - a. Kategori Sangat Puas

No	Faktor-faktor Kualitas Jasa	Formula	Sangat Puas (%)
I	Mutu dan Kualitas Produk	$\frac{158}{400}$	39,5
II	Pelayanan (Service)	$\frac{136}{500}$	27,2
III	Ketepatan Waktu	$\frac{86}{400}$	21,5
IV	Tempat Operasi Perusahaan Yang Strategis	$\frac{50}{300}$	16,7
V	Harga	$\frac{60}{400}$	15

## b. Kategori Puas

No	Faktor-faktor Kualitas Jasa	Formula	Puas (%)
I	Pelayanan (Service)	$\frac{296}{500}$	59,2
II	Mutu dan Kualitas Produk	$\frac{234}{400}$	58,5
III	Ketepatan Waktu	$\frac{219}{400}$	54,75
IV	Harga	$\frac{219}{400}$	54,75
V	Tempat Operasi Perusahaan Yang Strategis	$\frac{161}{300}$	53,7

## c. Kategori Kurang Puas

No	Faktor-faktor Kualitas Jasa	Formula	Kurang Puas (%)
I	Harga	$\frac{99}{400}$	24,75
II	Ketepatan Waktu	$\frac{81}{400}$	20,25
III	Tempat Operasi Perusahaan Yang Strategis	$\frac{60}{300}$	20
IV	Pelayanan (Service)	$\frac{63}{500}$	12,6
V	Mutu dan Kualitas Produk	$\frac{8}{400}$	2

## d. Kategori Tidak Puas

No	Faktor-faktor Kualitas Jasa	Formula	Tidak Puas (%)
I	Tempat Operasi Perusahaan Yang Strategis	$\frac{29}{300}$	9,6
II	Harga	$\frac{22}{400}$	5,5
III	Ketepatan Waktu	$\frac{14}{400}$	3,5
IV	Pelayanan (Service)	$\frac{5}{500}$	1
V	Mutu dan Kualitas Produk	$\frac{0}{400}$	0

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran-saran yang dapat dilakukan oleh Citra Sriwijaya Advertising untuk memperbaiki keadaan yang ada pada perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tetap memperhatikan faktor-faktor kualitas jasa. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk lebih menarik minat konsumen dalam memesan produk di perusahaan Citra Sriwijaya maka sebaiknya faktor harga harus lebih disesuaikan dalam kaitannya dengan mutu dan kualitas produk yang dihasilkan sehingga penetapan harga tidak terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah.
2. Untuk lebih memberikan kepuasan kepada pelanggan maka perusahaan sebaiknya meluaskan lapangan parkir dan menyewa satpam untuk menjaga keamanan kendaraan baik yang beroda empat maupun yang beroda dua.