

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. 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 sebagai berikut :

1. Perusahaan dalam mengelola faktor-faktor kualitas jasa mempunyai tingkat rata-rata cukup baik, dalam memuaskan pelanggan yang memilih biro jasa CV Super Perdana
2. Dari kelima faktor tersebut ternyata rata-rata konsumen puas terhadap faktor :
  - a. Kerapihan dan kebersihan karyawan
  - b. Kesesuaian antara barang yang diterima dengan yang dikirim oleh pengirim
  - c. Kesesuaian antara harga dengan barang yang dikirim
  - d. Lokasi perusahaan yang mudah ditemukan

Sedangkan faktor yang membuat konsumen tidak puas adalah :

- a. Keandalan karyawan dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggan mengenai pengiriman
- b. Ketepatan barang tiba atau sampai di tempat tujuan
- c. Pemberian diskon yang diberikan kepada pelanggan
- d. Tempat parkir kendaraan yang memadai

Di dalam tingkat persaingan yang semakin ketat, perusahaan CV Super Perdana perlu berusaha lebih keras lagi meningkatkan lagi pelayanannya agar kepuasan konsumen dapat lebih maksimal. apabila perusahaan sudah cukup puas terhadap apa yang ditanggapi konsumen pada saat ini, maka nantinya perusahaan CV Super Perdana dapat dikalahkan oleh perusahaan pesaing yang menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik, serta mampu memenuhi keinginan konsumen. Hal yang demikian ini dapat menjadi ancaman bagi perusahaan CV Super Perdana. Oleh karena itu CV Super Perdana sebagai perusahaan jasa ekspedisi harus benar-benar memfokuskan pelayanannya kepada konsumen sebagai pemakai jasa, sebab berkembang atau tidaknya perusahaan tergantung pada kepuasan konsumen.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan untuk CV Super Perdana agar dapat memperbaiki keadaan yang ada pada perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kehandalan karyawan dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggan mengenai kiriman perlu ditingkatkan. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan, antara lain :
  - a. Apabila ada keluhan dari pelanggan, hendaknya perusahaan mencatat sekaligus menanggapi apa yang dikeluhkan oleh pelanggan.

- b. Mencari penyelesaian atau solusi yang dapat menjawab keluhan pelanggan serta menyampaikan jawaban dan meyakinkan bahwa keluhan ini akan ditanggapi oleh perusahaan.
    - c. Pihak perusahaan jasa harus mementingkan ketelitian dalam menyerahkan barang, mencatat tempat, nama dan tujuan barang yang dikirim.
2. Ketepatan waktu pengiriman barang masih sangat kurang, sehingga untuk mengatasinya perusahaan harus memperhatikan ;
  - a. Kecepatan melayani dan menyerahkan barang kepada pelanggan serta meningkatkan fasilitas pengangkutan yang sangat berperan dalam penyerahan barang kepada pelanggan
  - b. Apabila terjadi keterlambatan, maka pelanggan harus diberitahukan terlebih dahulu atas keterlambatannya itu.
  - c. Mengupayakan agar jawaban dari keluhan-keluhan konsumen dapat memuaskan dan memberikan jaminan.
  - d. Perusahaan harus mengatur rute pengiriman dengan benar dan mengupayakan agar supir atau pengemudi jangan menunda lagi pengiriman barang.
3. Pemberian diskon yang diberikan kepada pelanggan masih kurang memuaskan. Oleh karena itu untuk mengatasinya perusahaan perlu mempertimbangkan kembali pemberian diskon kepada konsumen, misalnya dengan cara memberikan diskon kepada para konsumen yang membawa atau mengirimkan barang di atas 50 kg, karena perusahaan selama ini hanya memberikan diskon kepada konsumen yang mengirimkan barangnya diatas satu ton sedangkan tidak

semua konsumen membawa atau mengirimkan barangnya diatas satu ton.

Diharapkan dengan kebijakan diskon tersebut konsumen semakin merasa puas terhadap sistem potongan harga yang diberikan oleh perusahaan.

4. Perusahaan perlu menyediakan tempat parkir yang memadai.

Hal-hal diatas merupakan bagian yang harus ditinjau lagi oleh perusahaan sekaligus berupaya untuk memperbaikinya