

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah:
  - a. Ketepatan waktu pengiriman barang.
  - b. Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
  - c. Kecepatan pembagian contoh barang baru kepada pelanggan.
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan adalah :
  - Tanggung jawab perusahaan dalam pengiriman barang baik jumlah maupun keutuhan barang.
3. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah :
  - a. Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.
  - b. Pemberian bonus pembelian.
  - c. Potongan harga pembelian dalam jumlah banyak.

4. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan adalah :
  - a. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan.
  - b. Pengetahuan dan kecakapan tenaga penjual.
  - c. Pemberian jangka waktu kredit.

Keempat faktor diatas merupakan keunggulan perusahaan yang diharapkan menjadi kiat-kiat nya dalam menciptakan dan memelihara pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu :

1. Hendaknya lebih memperhatikan ketepatan waktu pengiriman barang, karena hal ini merupakan unsur utama yang diinginkan oleh pelanggan dan membawa *image* yang baik bagi perusahaan.
2. Hendaknya perusahaan lebih tanggap mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, misalnya apabila terjadi kesalahan kode pengiriman barang.
3. Hendaknya para salesman diberikan pengetahuan untuk mengutamakan kebutuhan pelanggan terhadap pembagian contoh barang baru, agar pelanggan merasa diperhatikan.