

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan :

Nilai rata-rata persepsi untuk setiap dimensi diperoleh nilai sebesar 3,36 dan untuk rata-rata harapan sebesar 4,73. Diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu 0,70 masuk kedalam kategori C atau Cukup Puas.

Setelah dilakukan pemeringkatan dengan metode *Potential Gain Customer Value* maka diperoleh peringkat sebagai rekomendasi strategi perbaikan dengan lima (5) peringkat tertinggi yaitu Kecepatan Waktu Pengiriman Produk (T2) dengan nilai 9,72, atribut Informasi Ketersediaan Produk (A2) dengan nilai 9,12, Ketepatan Dalam Pengiriman Produk (T4) dengan nilai 9,04, Kondisi Jumlah Produk Sudah Sesuai Pesanan (C2) dengan nilai 8,70, Kecepatan Waktu Pelayanan Pemesanan (T1) dengan nilai 7,76. Dan strategi perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan distribusinya adalah dengan meningkatkan respon untuk pelanggan, memberikan wadah informasi mengenai ketersediaan produk, dan menambahkan layanan *customer service* untuk menangani keluhan dan pusat informasi bagi pelanggan serta menambahkan informasi harga sebagai pertimbangan pelanggan dalam menentukan pemesanan pada PT. Hasil Tunas Cemerlang.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

1. PT. Hasil Tunas Cemerlang diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan distribusinya secara kontinyu agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta dapat menarik pelanggan baru.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan oleh PT. Hasil Tunas Cemerlang atas apa yang dirasakan oleh pelanggan untuk memperbaiki sistem pelayanan distribusi agar dimasa mendatang pelayanan pada PT. Hasil Tunas Cemerlang dapat lebih baik lagi.