

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Dari hasil perhitungan, diperoleh tingkat kualitas pelayanan dengan nilai IKP atau CSI sebesar 45,08 % atau 0,4508. Berdasarkan kriteria indeks kepuasan pelanggan, nilai ini terdapat pada kisaran 0,35 - 0,50 yang artinya pelanggan kurang puas. Setelah diurutkan berdasarkan peringkat dengan metode *Potential Gain Customer Value* maka diperoleh peringkat sebagai rekomendasi strategi perbaikan mulai dari pertama (D<sub>3</sub>) dengan nilai 14,3372, (D<sub>4</sub>) dengan nilai 13,794, (E<sub>1</sub>) dengan nilai 13,6406, (E<sub>2</sub>) dengan nilai 13,6406, (A<sub>2</sub>) dengan nilai 13,584 dan seterusnya.
2. Strategi perbaikan untuk meningkatkan kinerja PT. Ustegra yaitu, untuk kedepannya memberikan estimasi waktu pengerjaan yang lebih lama dari estimasi waktu yang sebenarnya sehingga pelanggan merasa pengerjaan di PT. Ustegra ini cepat. Kedua, membentuk tim khusus untuk merespon masalah yang timbul sehingga langsung ditangani dan tidak mengganggu bagian yang lain. Ketiga, membuat akun media sosial guna mempermudah pemberian akses informasi hingga promosi kepada pelanggan. Keempat, membuat divisi layanan *customer care* guna menanyakan kepada pelanggan apakah ada keluhan yang dialami dalam menggunakan produk di PT. Ustegra.

## 5.2 Saran

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

1. Sebaiknya sebelum melakukan penelitian, para peneliti harus memahami permasalahan yang dihadapi sehingga dalam pemilihan metode tidak mengalami kesulitan. Peneliti juga harus memahami kombinasi yang baik antar metode sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dengan baik.
2. Sebaiknya PT. Ustegra perlu mengadakan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara kontinyu untuk mengetahui kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga perusahaan dapat lebih maju.
3. PT. Ustegra diharapkan dapat mengadakan *wokshop* atau pelatihan bagi para karyawannya khususnya pada bidang *sales marketing* agar lebih memahami *product knowledge* serta menjadi lebih baik lagi kedepannya.