

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan distribusi di CV. Indo Murti Solusindo secara keseluruhan puas dengan nilai sebesar 0,877. Nilai dimensi *Availability* sebesar 0,920, *Timeliness* sebesar 0,860, dan *Condition* sebesar 0,850.
2. Respon tehnik untuk peningkatan kualitas layanan distribusi di CV. Indo Murti Solusindo dapat dilakukan dengan memperbaiki atribut-atribut yang memiliki nilai IKP rendah. Disini perbaikan diprioritaskan pada 3 peringkat tertinggi yang memiliki nilai IKP rendah, antara lain atribut T_1 yaitu ketepatan waktu penerimaan produk, Atribut C_2 yaitu Penyediaan tenaga teknis terhadap adanya permasalahan pada produk,serta atribut C_1 yaitu Kondisi produk saat sampai tujuan.

5.2 Saran

Saran yang diberikan pada CV. Indo Murti Solusindo untuk lebih meningkatkan kualitas layanan distribusi fisik di CV. Indo Murti Solusindo adalah:

1. Perusahaan sebaiknya merencanakan produksi yang berkesinambungan dalam jumlah tertentu berdasarkan data pesanan yang lalu, sehingga jika ada pesanan maka barang sudah tersedia.
2. Perusahaan Sebaiknya melakukan pelatihan pada karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan agar dapat memberikan informasi secara tepat kepada pelanggan baik informasi tentang pemesanan, penagihan maupun penanganan *complain* sehingga tidak timbul kesalah pahaman.
3. Perusahaan Sebaiknya melakukan penambahan karyawan agar tidak terjadi *double jobdesk*.
4. Perusahaan sebaiknya melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala agar dapat dilihat perubahan harapan dan persepsi pelanggan dari waktu ke waktu, sehingga kualitas layanan diperusahaan tetap dapat terjaga.