

## **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. X menunjukkan nilai sebesar 0,840 artinya pelanggan CV. X Surabaya sudah merasa puas akan layanan distribusi yang diberikan..
2. Usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan distribusi di CV. X dapat dilakukan dengan memprioritaskan perbaikan pada atribut T<sub>2</sub> yaitu ketepatan waktu penanganan *complain*, atribut C<sub>1</sub> yaitu kondisi produk saat sampai tujuan, serta atribut T<sub>1</sub> yaitu ketepatan waktu pengiriman produk..

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Sebaiknya CV. X perlu melakukan pengukuran kualitas layanan distribusi secara berkala dan berkesinambungan agar selalu dapat memantau perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan distribusi yang ada.
2. Sebaiknya pihak perusahaan memberikan informasi seputar barang yang dikirim serta mencantumkan stiker di setiap barang, contoh : barang mudah

rusak, barang pecah belah/ *fragile* sehingga pihak pengirim lebih berhati-hati dalam memperlakukan barang.

3. Sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya, metode ini dapat diuji coba atau diterapkan di perusahaan yang sama untuk mendapatkan hasil yang optimal.