

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Temuan analisis dan diskusi berikut dapat dikunci dari output pengolahan data:

1. **Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV utama Crist Supplier**

- a. Pengolahan data diperoleh dari hasil rata-rata kepuasan dari setiap atribut variabel nilai terendah tingkat kepuasan pelanggan terdapat pada variabel X2 (Keandalan) sebesar 3,675. Seangkan rata-rata kepuasan pelanggan dilihat dari rata-rata setiap atribut adalah X1 (Penampilan fisik) sebesar 3,95.
- b. Tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai rata-rata indikator variabel Dari masing masing indikator variabel kepuasan nilai rata-rata tingkat kepuasan yang masih rendah sehingga perlu ditingkatkan lagi pelayanan perusahaan CV Utama Crist Supplier yaitu terdapat pada variabel indikator X5 (empati) sebesar 3,75.

2. **Strategi peningkatan kualitas pelayanan CV Utama Crist Supplier**

Strategi yang dapat digunakan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan menyediakan atau membuat layanan pengaduan dengan memakai manual prosedur dengan tujuan mempermudah pelanggan saat ingin menyampaikan sesuatu pada perusahaan.

6.2 Saran

Para peneliti menawarkan rekomendasi untuk inisiatif sehubungan dengan temuan dan kesimpulan studi, khususnya:

1. Dari hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan CV Utama Crist Supplier Company dapat meningkatkan tingkat pelayanan kepada klien. dengan meningkatkan rasa empati perusahaan pada pelanggan, salah satu cara meningkatkan rasa empati perusahaan kepada pelanggan yaitu dengan

membuat sistem layanan pengaduan dengan membuat menggunakan sistem manual prosedur.

2. Studi ini dapat dikonsultasikan saat melakukan penelitian tambahan, demi menyempurnakan kekurangan dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta : Unpad.
- Fadillah, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 1-10.
- Harto, B. (2015). Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy servqual dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus di bengkel resmi bajaj padang). *Jurnal TeknoIf ISSN 2338-2724*, 3(1).
- Jiptono dan Diana. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: ANDI.
- Jufriyanto, M. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Kedai Kopi Shelter. *MATRIK: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 20(2), 79-90.
- Junita, T. D. (2017). Peranan Sop Pada Organisasi Pemerintahan Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 858-863.
- Khotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. "Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Prodi Administrasi Bisnis Terapan*. Vol 3, No. 1.
- Kotler dan Keller. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin L.(1977). *Kepuasan Pelanggan*.
- Saputro, R., & Lataruva, E. (2010). *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada PT. Nusantara Sakti Demak)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO).
- Sudrajad, J. S., & Andayani, N. R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di PT Ramajaya Copier. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119-131.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Alfabeta

Tjiptono, F. (2006).” Manajemen Jasa”. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*.
Vol 1, No. 1. April 2017.

William, P. (1993). “Pengertian pasar”.
<https://www.harianhaluan.com/pendidikan/pr-102799307/pengertian-pasar-menurut-para-ahli-beserta-fungsi-pasar?page=2>. 3 Maret 2022.