BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Keinginan pelanggan adalah ketepatan waktu pengiriman barang sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan, pelayanan pengambilan dan pengiriman barang yang efisien, dan fasilitas kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan, serta kemudahan menghubungi karyawan (pengemudi) ketika konsumen ingin menanyakan posisi perjalanan.
2. Presepsi pelanggan akan Kualitas layanan jasa transportasi PT. Agung Putra Jaya Sakti sudah puas, hal ini dapat dilihat dari rata-rata jumlah bobot nilai tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga layanan jasa transportasi yang sudah ada harus lebih ditingkatkan lagi menjadi sangat puas agar dapat memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari perusahaan pesaing yaitu PT. Siba Surya.
3. Berdasarkan tingkat relatif terbesar, karakteristik kebutuhan dimensi kualitas yang harus diprioritaskan adalah empati yang meliputi kemudahan menghubungi karyawan (pengemudi) ketika konsumen ingin menanyakan posisi perjalanan, karyawan bersikap komunikatif dalam melayani konsumen, dan karyawan menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat. Karakteristik kualitas yang harus diprioritaskan adalah memberikan training pada setiap karyawan.

5.2 Saran

1. PT. Agung Putra Jaya Sakti harus menambah karyawan pada bagian maintenance dan suppor, PT. Agung Putra Jaya Sakti juga perlu menambah jalur pengiriman barang, misalnya jalur laut menggunakan kapal laut dan jalur udara menggunakan pesawat. Hal tersebut harus dilakukan oleh PT. Agung Putra Jaya Sakti, agar mencapai kepuasan konsumen.

2. PT. Agung Putra Jaya Sakti harus menambah divisi Sumber Daya Manusia untuk lebih teliti lagi dalam merekrut dan memberikan training pada karyawan, selain itu PT. Agung Putra Jaya Sakti harus menyediakan alat komunikasi yang memadai di setiap kendaraannya, sehingga konsumen tidak merasa kuatir dengan barangnya karena dapat mengetahui keberadaan barangnya secara pasti. Hal ini dapat membantu PT. Agung Putra Jaya Sakti untuk mempertahankan pelanggannya serta mendapatkan konsumen baru sebanyak mungkin.