BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penilaian konsumen terhadap 12 unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT.Vitaprima Megah Polysindo, terdapat 6 unsur yang penting bagi konsumen dalam memilih produk textile pada PT.Vitaprima Megah Polysindo. Dari 6 unsur penting tersebut, terdapat 3 unsur yang paling penting bagi konsumen yaitu :
    a. Pengiriman yang tepat waktu.
    b. Pengiriman produk textile dengan baik.
    c. Pengetahuan / kecakapan karyawan.
2. Unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dinilai penting oleh konsumen pada umumnya telah dilaksanakan dengan baik oleh PT.Vitaprima Megah Polysindo. hanya pada unsur pelayanan yang cepat dan tepat, pengetahuan / kecakapan karyawan, dan keramahan karyawan dinilai kurang memuaskan dalam pelaksanaannya.
3. Unsur pengiriman yang tepat waktu, pengiriman produk textile dengan baik, dan menanggapi dan menyelasaikan keluhan konsumen dilaksanakan dengan baik oleh PT.Vitaprima Megah Polysindo dan dinilai penting oleh konsumen.
4. Pelayanan yang cepat dan tepat, pengetahuan / kecakapan karyawan, dan keramahan karyawan dianggap penting oleh konsumen, tetapi PT.Vitaprima Megah Polysindo melaksanakan kurang baik.
5. Tiga unsur kualitas pelayanan yaitu memberikan pelayanan secara individual kepada konsumen, penampilan karyawan, dan lokasi strategis dianggap tidak penting oleh konsumen, dan dalam pelaksanaannya kurang baik.
6. Peralatan yang canggih, memahami kebutuhan konsumen, serta ruangan yang nyaman dan bersih dilakukan berlebihan oleh PT.Vitaprima Megah

Polysindo. Unsur-unsur ini dianggap tidak penting oleh konsumen, namun pelaksanaannya sudah baik

5.2 Saran

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan maka kiranya dapat diajukan beberapa saran untuk dijadikan acuan bagi pihak PT.Vitaprima Megah Polysindo dalam mengelola unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan :

1. Unsur-unsur yang perlu mendapat prioritas utama :
   a. Pengetahuan / kecakapan karyawan PT.Vitaprima Megah Polysindo serta keramahanya harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan.
   b. Pihak PT.Vitaprima Megah Polysindo hendaknya memberikan pengarahan yang lebih baik serta melakukan pelatihan yang lebih intensif agar kecepatan melayani konsumen dapat memuaskan.
2. Unsur- unsur yang berkualitas pelaksanaanya telah sesuai dengan harapan konsumen perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar tetap mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.
3. Unsur-unsur yang pelaksanaannya baik namun berlebihan. sebaiknya pada masa yang akan datang penanganannya perlu dilakukan seefisien mungkin. karena bagaimanapun juga penanganan yang berlebihan memerlukan biaya yang cukup besar.
4. Mengingat tingkat harapan konsumen yang cenderung terus meningkat, maka disarankan kepada pihak PT.Vitaprima Megah Polysindo untuk melaksanakan penelitian secara periodik terhadap tingkat kepuasan konsumen.