BAB 5
KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah:
  - Kemudahan dalam mengakses data perusahaan melalui internet atau lainnya (= 13).
  - Peranan Call Center dalam membantu pelanggan (= 14).
  - Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan (= 15).
  - Kemudahan dalam mengoperasikan software (= 18).
  - Kemudahan pengupdatean data (= 21).

  Faktor-faktor ini semua terdapat pada kuadran A.
- Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

  Adapun faktor-faktor tersebut adalah:
  - Pengetahuan dan kemampuan staf (= 2).
  - Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan (= 3).
  - Memberikan informasi yang jelas dan mudah (= 4).
  - Kemudahan dalam menghubungi staf (= 6).
  - Bantuan dan keramahan yang diperlihatkan (= 9).
  - Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan (= 10).
  - Kemampuan dalam menghadapi permasalahan yang muncul (= 11).
  - Kemampuan dalam menyediakan solusi pemecahan permasalahan (= 12).
  - Software yang user friendly (= 16).
  - Software yang menyediakan dukungan pengambilan keputusan dan alternatif solusi

(= 19).

- Kuadran C merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan. Faktor-faktor itu adalah:
  - Kemudahan dalam membuat jadwal pertemuan (= 7).
  - Staf selalu ada di tempat ketika dihubungi (= 8).
  - Kemudahan dalam modifikasi software sesuai kebutuhan (= 20).
- Kuadran D merupakan faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan. Faktor-faktor tersebut adalah:
  - Peralatan dan kelengkapan yang digunakan staf (= 1).
  - Melakukan perencanaan konsep bisnis dari awal sampai akhir (= 5).
  - Output software yang mudah dipahami (= 17).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

- Hendaknya perusahaan dapat lebih memperhatikan kemudahan bagi para pelanggan dalam mengakses informasi ataupun data perusahaan melalui media internet.
- Hendaknya perusahaan lebih memperhatikan persanan dari Call Center.
- Sebaiknya pelanggan diperlakukan secara individu bukan sama secara global.
- Hendaknya perusahaan dapat membuat software yang lebih mudah dioperasikan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh pelanggan.
- Hendaknya data dan informasi yang terdapat di dalam perusahaan selalu diupdate sehingga akan memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.