

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinar Makmur Karawang, beberapa indikator dapat digunakan sebagai acuan. Berikut beberapa indikator kepuasan pelanggan yang umum digunakan: Tingkat Kepuasan Umum: Pengukuran kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Responsif Terhadap Keluhan Pelanggan: Sejauh mana perusahaan merespons keluhan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan. Kualitas Produk atau Layanan: Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan yang diterima. Kepuasan dengan Pelayanan Pelanggan: Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelanggan yang diterima. Kemudahan Penggunaan: Sejauh mana produk atau layanan mudah digunakan oleh pelanggan. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pelanggan: Sejauh mana produk atau layanan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Untuk mengetahui dimensi pelayanan pada PT. Dinar Makmur yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa langkah dapat dilakukan: Analisis Kepuasan Pelanggan: Lakukan survei atau pengumpulan data untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinar Makmur. Identifikasi Dimensi Pelayanan: Identifikasi dimensi pelayanan yang relevan dengan bisnis PT. Dinar Makmur. Pengukuran Kinerja: Ukur kinerja pelayanan PT. Dinar Makmur pada setiap dimensi pelayanan yang telah diidentifikasi. Analisis Gap: Analisis gap antara kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan kinerja pelayanan yang sebenarnya diberikan oleh PT. Dinar Makmur. Prioritas Perbaikan: Berdasarkan hasil analisis gap, prioritaskan dimensi pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk menentukan upaya perbaikan pada kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen PT. Dinar Makmur, beberapa langkah dapat dilakukan: Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pelanggan: Lakukan survei atau pengumpulan data untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan PT. Dinar

Makmur. Analisis Kekurangan: Analisis kekurangan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinar Makmur. Pengembangan Strategi Perbaikan: Berdasarkan hasil analisis kekurangan, kembangkan strategi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan pelanggan. Implementasi Perbaikan: Implementasikan strategi perbaikan yang telah dikembangkan. Evaluasi dan Monitoring: Evaluasi dan monitoring hasil perbaikan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan telah meningkat dan memberikan kepuasan pelanggan.

5.2 SARAN

Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi proses pelayanan dapat membuat konsumen merasa puas. Pelatihan Staf, Memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Komunikasi yang Efektif: Meningkatkan komunikasi yang efektif antara staf dan konsumen dapat membuat konsumen merasa dipahami dan dihargai. Pengembangan Sistem Informasi, Mengembangkan sistem informasi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan informasi yang akurat kepada konsumen. Pengukuran Kepuasan Konsumen, Melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara teratur untuk memahami kebutuhan dan harapan konsumen. Peningkatan Kualitas Produk, Meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan dapat membuat konsumen merasa puas dan loyal. Responsif terhadap Keluhan, Meningkatkan responsif terhadap keluhan konsumen dapat membuat konsumen merasa dipahami dan dihargai. Pengembangan Proses Pelayanan, Mengembangkan proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pemberian Insentif, Memberikan insentif kepada staf yang memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan motivasi staf. Pengawasan Kualitas: Melakukan pengawasan kualitas pelayanan secara teratur untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang diharapkan.