

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil pengolahan data dan analisis untuk meningkatkan persepsi kualitas perusahaan Mark Shen Ind. Crop. Bandung dari sudut pandang pelanggan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Profil Pelanggan

- Pelanggan perusahaan Mark Shen Ind. Crop. kebanyakan bergerak dibidang agen kain sebanyak 12 pelanggan (40%) mereka menggunakan jasa makloon calender/emboss.
- Pelanggan yang menggunakan jasa calender/emboss diperusahaan Mark Shen Ind. Crop. bukan pemain baru dibidang kain. Hal ini dibuktikan dengan jumlah responden terbanyak yang sudah lama berdiri antara 5 – 10 tahun sebanyak 11 pelanggan (36%).
- Jenis jasa yang banyak digunakan pelanggan di perusahaan Mark Shen Ind. Crop. adalah jasa makloon embossing dengan jumlah responden 17 pelanggan (57%).
- Pelanggan yang telah menggunakan jasa makloon di perusahaan Mark Shen Ind. Crop. antara 2 – 5 tahun sebanyak 15 pelanggan (50%).
- Cara pelanggan mengenal perusahaan Mark Shen Ind. Crop. kebanyakan dari marketing Mark Shen sebanyak 14 pelanggan (47%).
- Pendapatan rata-rata kebanyakan pelanggan setiap bulan antara Rp 50.000.001 – Rp 100.000.000 sebanyak 10 pelanggan (33%).
- Wilayah tempat usaha pelanggan kebanyakan didaerah Bandung Barat sebanyak 16 pelanggan (53%).

2. Aspek-aspek yang menjadi harapan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan makloon di perusahaan Mark Shen.Ind.Crop.Bandung adalah:

- ❖ Kemampuan perusahaan memproses kain dengan cepat
- ❖ Ketersediaan transportasi untuk pengiriman /pengambilan kain
- ❖ Hasil produksi sesuai dengan yang diharapkan pelanggan
- ❖ Kemampuan menepati janji (pengiriman/pengambilan barang)
- ❖ Jumlah cacat produksi yang sedikit
- ❖ Merasa diutamakan sebagai pelanggan (diprioritaskan)
- ❖ Dapat mengambil/mengirim kain setiap saat
- ❖ Dapat melakukan negosiasi harga
- ❖ Karyawan perusahaan ramah dan sopan (bersahabat)
- ❖ Karyawan perusahaan selalu siap membantu kesulitan yang saya alami
- ❖ Karyawan perusahaan mengetahui kebutuhan pelanggan dengan baik
- ❖ Kemauan perusahaan untuk mengganti produk gagal diproduksi (cacat) oleh perusahaan
- ❖ Karyawan perusahaan melakukan tugasnya dengan baik
- ❖ Karyawan perusahaan berkerja dengan sungguh-sungguh
- ❖ Barang yang diproduksi di perusahaan tidak ada yang hilang
- ❖ Rekomendasi dari pelanggan yang menggunakan jasa
- ❖ Perusahaan memiliki citra yang baik
- ❖ Keluhan yang dilontarkan ditangani dengan cepat oleh perusahaan
- ❖ Pelanggan dapat memperoleh informasi yang akurat dari perusahaan
- ❖ Perusahaan terbuka untuk menerima kritik dan saran
- ❖ Perusahaan menyediakan transportasi ketika dibutuhkan
- ❖ Perusahaan memiliki tempat parkir yang memadai
- ❖ Perusahaan memiliki kapasitas gudang yang memadai untuk menampung barang pelanggan

- ❖ Perusahaan menjaga kerapian karyawan
  - ❖ Perusahaan menjaga kebersihan lingkungan tempat kerja
  - ❖ Perusahaan memiliki atmosfir tempat kerja yang baik
2. Tingkat *Perceived Quality* jika dilihat dari sudut pandang konsumen menghasilkan
- Variabel-variabel yang belum memenuhi harapan konsumen ialah
    - Ketersediaan transportasi untuk pengiriman /pengambilan kain
    - Dapat mengambil/mengirim kain setiap saat
    - Karyawan mengetahui kebutuhan pelanggan dengan baik
    - Pelanggan dapat memperoleh informasi yang akurat dari perusahaan
    - Perusahaan menyediakan transportasi ketika dibutuhkan
    - Perusahaan memiliki tempat parkir yang memadai
    - Perusahaan memiliki kapasitas gudang yang memadai untuk menampung barang pelanggan
  - Sementara itu variabel yang memuaskan pelanggan ialah:
    - Kemampuan perusahaan memproses kain dengan cepat
    - Hasil produksi sesuai dengan yang diharapkan pelanggan
    - Kemampuan menepati janji (pengiriman/pengambilan barang)
    - Jumlah cacat produksi yang sedikit
    - Merasa diutamakan sebagai pelanggan (diprioritaskan)
    - Dapat melakukan negosiasi harga
    - Karyawan perusahaan ramah dan sopan (bersahabat)
    - Karyawan perusahaan selalu siap membantu kesulitan yang saya alami
    - Kemauan perusahaan untuk mengganti produk gagal diproduksi (cacat) oleh perusahaan
    - Karyawan perusahaan melakukan tugasnya dengan baik
    - Karyawan perusahaan berkerja dengan sungguh-sungguh
    - Barang yang diproduksi di perusahaan tidak ada yang hilang
    - Rekomendasi dari pelanggan yang menggunakan jasa
    - Perusahaan memiliki citra yang baik

- Keluhan yang dilontarkan ditangani dengan cepat oleh perusahaan
  - Perusahaan terbuka untuk menerima kritik dan saran
  - Perusahaan menjaga kerapihan karyawan
  - Perusahaan menjaga kebersihan lingkungan tempat kerja
  - Perusahaan memiliki atmosfir tempat kerja yang baik
- Variabel Harapan Konsumen perusahaan Mark Shen Ind. Crop. Bandung dengan ketidakpuasaan relatif kecil (berada di kuadran *Maintain Performance*) adalah
- Kemampuan perusahaan memproses kain dengan cepat
  - Hasil produksi sesuai dengan yang diharapkan pelanggan
  - Jumlah cacat produksi yang sedikit
  - Saya merasa karyawan perusahaan ramah dan sopan (bersahabat)
  - Karyawan selalu siap membantu kesulitan yang saya alami
  - Kemauan perusahaan untuk mengganti produk gagal diproduksi (cacat) oleh perusahaan
  - Saya merasa karyawan diperusahaan melakukan tugasnya dengan baik
  - Barang yang diproduksi diperusahaan tidak ada yang hilang
  - Rekomendasi dari pelanggan yang menggunakan jasa
  - Keluhan yang saya lontarkan ditangani dengan cepat
- Adapun Variabel Harapan Konsumen perusahaan Mark Shen Ind.Crop. Bandung dengan tingkat ketidakpuasaan relatif besar (berada di kuadran *Focus Improvement Effort Here*) adalah
- Ketersediaan transportasi untuk pengiriman pengambilan kain
  - Saya dapat mengambil atau mengirim kain kapan pun
  - Saya merasa karyawan saya diperlukan dengan baik (sopir,kenek)
  - Perusahaan memiliki citra yang baik
  - Saya dapat memperoleh informasi yang akurat dari perusahaan

- Perusahaan menyediakan transportasi ketika dibutuhkan
- Dari variabel-variabel dengan kepentingan diatas rata-rata menurut pelanggan, terdapat 8 variabel dimana kinerja perusahaan Mark Shen Ind. Crop. Bandung mutlak unggul dari pesaing-pesaingnya yaitu
  - Kemampuan perusahaan memproses kain dengan cepat
  - Hasil produksi sesuai dengan yang diharapkan pelanggan
  - Jumlah cacat produksi yang sedikit
  - Saya dapat mengambil/mengirim kain kapan pun
  - Kemauan perusahaan untuk mengganti produk gagal diproduksi (cacat) oleh perusahaan
  - Barang yang diproduksi diperusahaan tidak ada yang hilang
  - Perusahaan memiliki citra yang baik
  - Keluhan yang saya lontarkan ditangani dengan cepat
- Dari variabel-variabel dengan tingkat kepentingan di atas rata-rata menurut pelanggan, terdapat variabel dimana kinerja perusahaan Mark Shen Ind.Crop. Bandung bersaing dari pesaing-pesaingnya yaitu:
  - Karyawan selalu siap membantu kesulitan yang saya alami
  - Saya merasa karyawan berkerja dengan sungguh-sungguh

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Untuk Perusahaan**

- Ketersediaan Transportasi Untuk Pengiriman /Pengambilan Kain  
Membentuk satu divisi khusus sistem *point to point*. Perusahaan dapat berkerja sama dengan beberapa sopir dari perusahaan lain yang akan mengirim atau mengantar kain. Ketika pelanggan akan mengirimkan kain untuk diproses diperusahaan pada saat itu pula kain yang telah selesai diproses dikirimkan kembali atau sebaliknya ketika kendaraan dari perusahaan Mark

Shen mengirimkan kain kepada pelanggan maka pada saat itu pula pelanggan memuatkan kain untuk diproses di perusahaan..

- Pelanggan Dapat Mengambil/Mengirim Kain Setiap Saat
  - Perusahaan perlu memberikan pelayanan lebih dengan menyediakan orang khusus bagian gudang yang berkerja 24 jam dengan sistem pembagian shift kerja, mengingat pelanggan seringkali sangat membutuhkan kain secara mendadak.
  
- Karyawan Mengetahui Kebutuhan Pelanggan Dengan Baik
  - Perusahaan menyediakan waktu untuk melatih para karyawan untuk diberi pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani pelanggan.
  - Mengawasi kinerja karyawan perusahaan yang ada menjadi salah satu faktor yang memiliki nilai lebih dibandingkan pesaing.
  
- Pelanggan Dapat Memperoleh Informasi yang Akurat dari Perusahaan
  - Perusahaan selalu memberikan arahan pada marketing agar selalu memberikan informasi yang akurat dan benar kepada para pelanggan.
  - Memasukan faktor kejujuran dalam memberikan informasi kepada para pelanggan.
  
- Perusahaan Menyediakan Transportasi Ketika Dibutuhkan
  - Perusahaan harus memikirkan untuk menambah jumlah kendaraan untuk mengirim dan mengantar kain.
  - Perekrutan supir baru yang melalui test drive dan test pengenalan wilayah Bandung dan / atau wilayah Majalaya.
  
- Perusahaan Memiliki Tempat Parkir yang Memadai
  - Perusahaan harus memperluas areal parkir kendaraan mengingat kendaraan yang akan ke perusahaan Mark Shen seringkali menghalangi jalan umum.

- Perusahaan Memiliki Kapasitas Gudang yang Memadai Untuk Menampung Barang Pelanggan
  - Perusahaan harus membenahi sistem penempatan palet dan roda secara teratur dan rapih sehingga memudahi dalam proses produksi.