

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan di PT Multibusana Bandung, penulis dapat menarik kesimpulan dan mencoba untuk mengajukan usulan, saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan terdahulu mengenai kualitas pelayanan jasa jual di PT Multibusana, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, pelaksanaan pelayanan di PT Multibusana telah berjalan dengan baik, yaitu memuaskan kebutuhan konsumen, dimana konsumen telah merasa diperhatikan dan dihargai sebagai konsumen dan pelanggan PT Multibusana. Selain itu juga pelayanan yang di PT Multibusana berupa membantu konsumennya dalam memberikan informasi mengenai produk-produk dan jasa baru yang ditawarkan oleh PT Multibusana, memberikan keyakinan bagi konsumennya dan memberikan segala fasilitas yang mempermudah konsumennya dalam memesan dan pengiriman barang. Sehingga dengan pelayanan jasa jual yang telah diberikan PT Multibusana kepada konsumennya dengan baik dapat meningkatkan minat konsumen untuk membeli dan memesan produk berupa celana jeans kepada PT Multibusana. Kualitas pelayanan jasa jual mempengaruhi Minat Beli Konsumen sebesar 81.4 %.

2. Alat promosi yang paling banyak digunakan untuk memperkenalkan produk dan jasa di PT Multibusana adalah melalui informasi antara sesama rekan bisnis antara konsumen PT Multibusana.
3. Strategi pelayanan PT multibusana adalah dengan meitikberatkan pada kepuasan konsumen didalam menerima pelayanan yang diberikan oleh PT multibusana sehingga dapat meningkatkan minat beli dari para konsumen tersebut. Untuk itu pelayanan selalu diupayakan sebaik mungkin baik dari segi fasilitas pelayanan dari PT Multibusana maupun dengan pelayanan dari para karyawan PT Multibusana sehingga konsumen dapat dipuaskan kebutuhannya.
4. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis melalui alat bantu statistik koefisien korelasi Rank Spearman ( $r_s$ ) ternyata kualitas pelayanan jasa jual yang diberikan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap minat beli produk oleh konsumen, yaitu sebesar 81.4 %. Dengan demikian, tidak salah bila PT Multibusana semakin meningkatkan pelayanannya. Karena dengan meningkatkan pelayanan penjualan PT Multibusana juga menjadi meningkat pesat.

## **5.2 Saran**

- ◆ Meskipun konsumen PT Multibusana sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun diharapkan agar PT Multibusana tetap dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya dimasa yang akan datang agar masyarakat bersedia menjadi konsumen setia PT Multibusana.
- ◆ Kuesioner untuk mengetahui kepuasan konsumen akan pelayanan yang diberikan oleh PT Multibusana akan membantu pihak PT Multibusana untuk tetap dapat memuaskan konsumennya sehingga akan lebih baik jika kuesioner disebarkan dalam jangka waktu tertentu kepada konsumen PT Multibusana.
- ◆ Kotak saran sangat berguna untuk mengetahui keluhan-keluhan dari konsumen, sehingga hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan oleh PT Multibusana dapat segera teratasi dan dapat diperbaiki dan ditingkatkan agar

konsumen merasa terpuaskan dan masyarakat bersedia menjadi konsumen PT Multibusana.

◆ Agar penjualan PT multibusana meningkat dari tahun ketahun sebaiknya perusahaan memberikan/ membagi kuesioner kepada pelanggannya setiap 6 bulan sekali untuk mengetahui kekurangan yang harus diperbaiki dan apa saja yang harus ditingkatkan oleh perusahaan, Sehingga nama perusahaan menjadi baik dimata konsumen.