

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan penulis, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mulia Grafika terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang erat yaitu sebesar 0,610 dan searah, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di CV Mulia Grafika berpengaruh sebesar 37,21% terhadap kepuasan pelanggan. Hal itu berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mulia Grafika berperan sebesar 37,21 % terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan sampel yang digunakan penulis sebanyak 50 responden, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas konsumen CV Mulia Grafika adalah perusahaan yang bergerak di bidang garment, dengan lokasi terbanyak adalah di kota Jakarta. Sebagian besar responden telah lama mengenal produk-produk CV Mulia Grafika selama 1 - 3 tahun. Sedangkan frekuensi pembelian selama 2 tahun terakhir adalah lebih dari 5 kali.
3. Berdasarkan pada hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang telah diolah, penulis dapat menyimpulkan bahwa pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mulia Grafika sudah baik. Hal ini dapat

diketahui dari sebagian besar jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mulia Grafika.

4. Berdasarkan pada tanggapan kepuasan responden terhadap tingkat kepuasan konsumen, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Mulia Grafika telah dapat memenuhi kepuasan konsumennya. Hal ini dapat dibuktikan melalui pernyataan-pernyataan responden yang sebagian besar menyatakan sangat puas dan puas serta hanya sebagian kecil saja yang menyatakan cukup puas, sedangkan pernyataan-pernyataan tidak puas atau sangat tidak puas tidak ditemukan sama sekali.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan uraian di atas, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai masukan bagi CV Mulia Grafika dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada konsumen. Penulis sangat mengharapkan saran-saran ini dapat berguna bagi perusahaan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya, diharapkan CV Mulia Grafika di masa yang akan datang dapat terus meningkatkan Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa agar dapat lebih baik lagi, serta mempertahankan dan mengendalikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari adanya sebagian kecil pelanggan yang masih belum merasa puas terhadap pelayanan di CV Mulia Grafika.

2. Promosi melalui media website telah membantu CV Mulia Grafika dalam memperkenalkan usahanya kepada pelanggan perlu ditunjang dengan melakukan beberapa metode pengendalian kualitas pelayanan, seperti:

- a) Melakukan survei terhadap kebutuhan para pelanggan.
- b) Memberikan pelatihan secara berkala terhadap karyawan.
- c) Melakukan prosedur perekrutan karyawan baru secara tepat.

Ketiga hal di atas dapat menjaga citra perusahaan dan pelangganpun merasa diperhatikan, sehingga kepuasan pelangganpun akan meningkat.

3. Diharapkan CV Mulia Grafika dapat menyediakan fasilitas jasa yang lebih berteknologi maju, serta terus mengembangkan inovasi dari produk-produk yang ditawarkan agar lebih bervariasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Perusahaan sebaiknya terus mempertahankan harga produk-produknya, desain produk, kualitas produk, dan promosi produk yang selama ini sangat kompetitif dibandingkan pesaing lain.