

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab IV, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil kuesioner mengenai profil responden, dapat diketahui bahwa pelanggan perusahaan VICTORY MITRA LESTARI yang berjenis kelamin pria berjumlah 23 orang sedangkan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 8 orang, dengan usia berkisar antara < 25 tahun sampai dengan > 50 tahun, dan memiliki pendidikan dari tingkat SLTP hingga perguruan tinggi, juga mempunyai pengalaman menggunakan jasa makloon antara < 1 tahun sampai dengan > 5 tahun.
- 2) Pengujian koefisien korelasi yang digunakan adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan jasa pelayanan makloon jahit terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan VICTORY MITRA LESTARI. Rumus yang digunakan oleh penulis adalah Rank Spearman. Dari hasil perhitungan bab sebelumnya, maka diperoleh nilai  $r_s$  sebesar 0.303. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi tersebut cukup lemah. Ini berarti hubungan kualitas jasa makloon jahit pada perusahaan VICTORY MITRA LESTARI dengan kepuasan pelanggan berada pada korelasi yang cukup lemah. Untuk mengetahui besar pengaruh tingkat determinasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan digunakan koefisien determinasi. Dari hasil perhitungan

bab sebelumnya, maka diperoleh nilai Kd sebesar 9,1809%. Hal ini berarti besarnya kontribusi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan adalah 9,1809%. Secara umum pelayanan-pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan VICTORY MITRA LESTARI dapat dilihat dengan melihat kuesioner yang disebar. Dan kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sudah memuaskan. Seperti pernyataan responden bahwa kelengkapan peralatan operasi sudah baik, prosedur klaim yang dinilai pelanggan sudah baik.

- 3) Masih terdapatnya pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini terbukti dengan adanya tanggapan yang kurang baik dan keluhan dari pelanggan yang menjadi responden atas penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis, diantaranya seperti ketepatan waktu penyelesaian makloon dan tingkat ketelitian dalam menerima pesanan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang kira-kira dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk dapat lebih memuaskan pelanggannya, antara lain:

- 1) Perlu disediakan ruangan yang nyaman untuk menerima pelanggan yang akan melakukan pemesanan atau hendak merubah pesanan, sehingga dalam membicarakan pesanan pelanggan merasa nyaman.
- 2) Perusahaan harus selalu mengadakan survey secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan perusahaan dapat

memenuhi harapan dan memuaskan pelanggannya, serta untuk mengetahui posisi perusahaan di mata para pelanggannya dibanding dengan perusahaan pesaing.

- 3) Hendaknya perusahaan tetap mempertahankan dan menyelaraskan kepuasan pelanggan yang sudah memuaskan untuk menjaga citra perusahaan.
- 4) Mengenai masalah kurang tepatnya penyelesaian hasil makloon, yang mungkin disebabkan adanya gangguan dalam proses produksi, maka perlu diadakan peningkatan kinerja pegawai, dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada para pegawai sehingga kinerja pegawai dapat lebih meningkat.
- 5) Perusahaan sebaiknya tidak mengabaikan keluhan-keluhan dan tanggapan-tanggapan yang kurang baik dari pelanggan, walaupun persentasinya kecil, hal tersebut bisa saja sebenarnya mewakili tanggapan pelanggan yang lain
- 6) Perusahaan harus lebih teliti lagi dalam menerima pesanan, baik itu disain baju, ukuran maupun jumlah baju yang dipesan oleh pelanggannya. Hal ini berkaitan dengan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan makloon jahit perusahaan.