BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian melalui kerja praktek, dan mengumpulkan data - data untuk laporan tugas akhir. dari hasil kerja praktek, maka didapat perbandingan antara teori yang didapat di kampus dengan kerja praktek secara langsung di Divisi Marketing PT. Kharisma Anugerah Pandawa dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Setiap perusahaan hidup dari pelanggannya karena itu pelanggan merupakan satu-satunya alasan keberadaan suatu perusahaan. Dengan demikian kepuasan pelanggan wajib menjadi prioritas setiap perusahaan. Berfokus pada pelanggan melalui usaha memahami kebutuhan, keinginan dan harapan mereka merupakan kunci memenangkan persaingan global yang sedemikian ketat.
2. Suatu perusahaan perlu menjalin hubungan kemitraan dengan pelanggannya. Tujuan kemitraan ini adalah untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang loyal, saling percaya dan dapat diandalkan sehingga akan menguntungkan kedua belah pihak dan meningkatkan penyempurnaan kualitas, produktivitas dan daya saing secara berkesinambungan.

3. Untuk meningkatkan Customer Satisfaction tidak bisa ditunjang oleh satu divisi saja tapi diperlukan koordinasi seluruh divisi atau seluruh departemen baik dalam perusahaan maupun dengan luar perusahaan.
4. Perusahaan berusaha memuaskan pelanggannya dengan menerapkan konsep pemasaran sebagai pembimbing usaha-usaha pemasarannya. Dalam perencanaan dan pengembangan produknya, perusahaan memulainya dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Akan tetapi dalam prakteknya tidak semua perusahaan mempunyai pandangan yang sama atas fokus utama penerapan konsep tersebut.
5. Memberikan kepuasan kepada pelanggan memang bermanfaat dalam meningkatkan daya saing perusahaan untuk menghadapi lingkungan bisnis yang semakin kompleks, dinamis dan bergolak.
6. Bahwa perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan dari berbagai aspek. Bukan hanya dari satu aspek saja, perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Kebijaksanaan harga, pelayanan administrasi yang cepat dan tidak mempersulit pelanggan, serta promosi yang gencar akan mendukung suksesnya peningkatan strategi customer satisfaction dalam mempertahankan pelanggan.

7. Memahami pelanggan yang tidak puas dan menangani keluhan mereka secara efektif merupakan strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
8. Promosi yang dilakukan perusahaan merupakan salah satu cara dalam meningkatan kepuasan pelanggan, supaya para pelanggan tetap tertarik dengan produk yang ditawarkan perusahaan. Promosi yang gencar selain dapat mempertahankan pelanggan agar tetap setia juga dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya. Pelanggan merasa tidak di kecoh oleh promosi yang dilakukan perusahaan karena promosi yang disebarkan sesuai dengan realisasinya.

5.2 Saran Untuk Perusahaan

Setelah saya mengadakan kerja praktek. Dengan rendah hati saya memberikan saran untuk perusahaan dan saran yang diberikan bukan untuk menggurui tetapi hanya sebagai saran dari seorang mahasiswa yang masih belajar dan banyak kekurangan. Adapun Saran - saran untuk perusahaan sebagai berikut;

1. Hendaknya perusahaan dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan yang lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya supaya keberadaan PT. Kharisma Anugerah Pandawa tetap baik dimata pelanggan dan menjadi perusahaan yang terbaik.

2. Hendaknya PT. Kharisma Anugerah Pandawa agar tetap mempertahankan strategi yang dipakai untuk meningkatkan strategi "customer satisfaction" dalam mempertahankan pelanggannya.
3. Saya harap PT. Kharisma Anugerah Pandawa dapat tetap mempertahankan citra (image) dimata pelanggannya.
4. Hendaknya PT. Kharisma Anugerah Pandawa dapat memilih promosi yang paling efektif dengan biaya yang tidak terlalu tinggi.
5. Diharapkan PT. Kharisma Anugerah Pandawa dapat lebih meningkatkan pelayanan dalam menanggapi komplain atau keluhan - keluhan dari para pelanggan supaya pelanggan merasa lebih diperhatikan.

5.3 Saran untuk IGI_LPKIG

Adapun saran-saran yang diharapkan dapat lebih meningkatkan kemajuan dalam proses pendidikan IGI sebagai berikut;

1. Diharapkan bagian perpustakaan tidak mempersulit proses peminjaman buku- buku teori untuk penyusunan tugas akhir.
2. Bagian perpustakaan supaya mengajukan pada Akademi untuk membuat kartu peminjaman buku perpustakaan bagi mahasiswanya.
3. Bagian Administrasi diharapkan tidak mempersulit proses pengurusan nilai atau transkrip nilai.
4. Dalam membuat aturan harus tegas dan yang melanggar aturan harus dikenakan sanksi.