BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakekan wawancara di PT. KARYABUDY EKATAMA selama kurang lebih tiga belas kali pertemuan, akhirnya penulis dapat menarik kesimpulan :

1. Membangun suatu kepuasan pelanggan, perusahaan harus mempunyai tujuan dan strategi terlebih dahulu. Pencapaian tujuan yang sukses bagi sebuah perusahaan tentu saja merupakan hal yang tidak mudah. Penerapan strategi yang tepat dan perencanaan yang baik menjadi prioritas utama demi terciptanya kepuasan begi pelanggan. Dalam hal ini PT.KARYABUDY EKATAMA menyusun berbagai strategi untuk memuaskan pelanggan seperi Superior Customer, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing, strategi uncondition guarantees, yaitu strategi yang berintikan pada komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, strategi penangganan keluhan-keluhan dari pelanggan.
2. PT. KARYABUDY EKATAMA menjadikan mutu produk yang tinggi dan pelayanan yang baik sebagai alat untuk mencapai tujuan yang maksimal, terbukti dengan diperolehnya sertifikat ISO 9002 dan lebih banyaknya konsumen yang masuk menandakan mutu produk PT.

KARYABUDY EKATAMA sudah mulai diakui oleh para industri. Demikian pula halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. KARYABUDY EKATAMA sudah mulai menampakan kemajuan, terbukti dengan adanya berbagai surat-surat penilaian yang masuk keperusahaan menyatakan kepuasan mereka (pelanggan/konsumen) terhadap barang yang mereka konsumsi.

5.2 Saran-saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan :

- Untuk perusahaan saran-sarannya adalah :

1. Perusahaan lebih memperhatikan lagi mutu atas produk yang akan dipasarkan, agar citra produk perusahaan dimasyarakat tetap menjadi produk unggulan dan bermutu tinggi.
2. Perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan lebih baik lagi dan cara menanggapi keluhan pelanggan yang tidak puas agar lebih cepat tanggap.
3. Lebih memperhatikan lagi sistem pembagian kerja yang jelas bagi pekerja dilapangan maupun didalam kantor.
4. Lebih memperhatikan dalam proses penyimpanan arsip yang teratur dan tertata apik akan memudahkan proses reevaluasi pekerjaan yang telah dikerjakan. Oleh sebab itu alangkah lebih baik apabila proses penyimpanan arsip ditata lebih teratur.

5. Menambah tenaga kerja pemasaran untuk tenaga sales agar pelayanan untuk pelanggan lebih baik.
6. Ruangan yang digunakan untuk tiap bagian alangkah lebih baiknya jika diatur menurut bagiannya masing-masing dan sekat yang diberikan tidak terlalu dekat agar proses kerja lebih terasa nyaman dan tenang.

* Saran-saran yang ingin disampaikan untuk IGI-LPKIG adalah :

1. Lebih meningkatkan lagi pelayanan akademik agar mahasiswa tidak dipersulit pengurusan nilai/transkip nilai.
2. Lebih melengkapi lagi buku-buku yang ada di perpustakaan.
3. Untuk peminjaman buku diperpustakaan jangan dipersulit agar mahasiswa lebih mudah dalam mengerjakan tugas.
4. Membuat bursa penyaluran kerja untuk mahasiswa lulusan IGI.

hanya bisa efektif diperusahaan yang seluruh bagian dan karyawannya telah bekerja sama merancang dan mengimplementasikan suatu sistem penghantar nilai pada pelanggan yang unggul dari saingannya.

Walaupun perusahaan yang berwawasan pelanggan ingin mencapai kepuasan yang tinggi, namun perusahaan belum tentu ingin memaksimalkan kepuasan pelanggan. *Pertama*, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan dengan menurunkan harga atau meningkatkan pelayanan, namun akibatnya laba perusahaan akan turun. *Kedua*, mungkin perusahaan dapat meningkatkan keuntungkan bagi pelanggan dengan cara lain, misalnya memperbaiki produksinya atau menanam modal lebih banyak dipenelitian dan pengembangan. *Ketiga*, banyak orang yang mempunyai kepentingan dalam perusahaan termasuk karyawan, penyalur, pemasok dan pemegang saham. Dengan mengeluarkan lebih banyak dana yang seharusnya untuk meningkatkan kepuasan mitranya.

Akhirnya dasar filosofi perusahaan adalah perusahaan berusaha memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, tetap memberikan kepuasan yang setidak-tidaknya dapat diterima oleh pihak lain yang berkepentingan dalam batasan sumber daya perusahaan. Jadi tingkat kepuasan pelanggan adalah salah satu dari tingkat kepuasan yang umum, kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan pelanggan akan puas dan kalau kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, senang atau gembira. Namun bagaimana pembeli membentuk harapannya ?.