BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Target akhir dari pelayanan terhadap konsumen bukan hanya kepuasan (*satisfied*), tetapi lebih dari yang diharapkan oleh konsumen (*delighted*). Oleh karena itu perusahaan tidak hanya mampu menjual produk, akan tetapi harus mampu menciptakan, membangun citra yang baik, dan mempertahankan pelanggan. Berdasarkan hasil kerja praktek yang dilakukan penulis di PD Nusa Indah Utama pada divisi pemasaran (*marketing*), maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :



1. Sasaran dan manfaat layanan purna jual

   Sasaran layanan purna jual yang dilakukan oleh PD Nusa Indah adalah :memuaskan konsumen, meningkatkan loyalitas konsumen, meningkatkan penjualan produk, meningkatkan pendapatan, memberikan informasi produk dan jasa, dan menanggapi keluhan serta keinginan konsumen. Manfaat utama layanan purna jual adalah mendorong konsumen tetap berhubungan sehingga diharapkan dapat meningkatkan perolehan (*profit)*

2. Pelaksanaan layanan purna jual

   Layanan purna jual adalah segala bentuk jasa atau pelayanan yang diberikan oleh pihak penjual kepada pihak pembeli setelah terjadinya transaksi penjualan. Layanan purna jual yang terdapat di PD Nusa Indah Utama antara lain :

2. Untuk meminimalkan faktor-faktor yang dapat menghambat layanan purna jual, disarankan untuk membuka kotak saran atau kotak keluhan agar perusahaan banyak mendapat masukan langsung dari konsumen.
3. Memberikan layanan pemeliharaan terhadap perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) setiap waktu tertentu kepada instansi-instansi yang telah menjadi pelanggan setia.