

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, yaitu :

1. Dapat dilihat dari hasil analisis bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum cukup baik yang diberikan PT. Semoga Sukses Logistik kepada konsumen, hal ini dikarenakan pada penilaian menggunakan Servqual menunjukkan hasil dari 17 atribut kualitas pelayanan yang diuji, hanya 1 atribut yang menunjukkan performa yang baik yang diwujudkan dengan gap score positif, yaitu “Ketersediaan armada yang sudah uji emisi.” Sementara itu, untuk 16 atribut lainnya memiliki gap score negatif. Keseluruhan nilai rata – rata untuk gap score layanan di PT. Semoga Sukses Logistik adalah -1,24.
2. Atribut yang menjadi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan adalah atribut No. 6 “Kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harga yang diberikan. “, atribut No. 10 “Keakuratan dan ketepatan waktu pengiriman.”, Atribut No. 14 “Pengiriman tepat waktu dan barang diterima dengan lengkap.”, atribut No.15 : Perlakuan dan kecepatan dalam penyelesaian masalah dan complain., atribut No.17. Kompensasi yang ditawarkan jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan kualitas pelayanannya adalah atribut No. 4 “Harga yang ditawarkan dapat diterima oleh pelanggan.”, atribut No.5 “Pemahaman dan pengetahuan karyawan terhadap kebutuhan pelanggan.” atribut No. 11 “Kecepatan dan kesiapan dalam merespon permintaan pelanggan.”, Atribut No. 12 “Proaktif menginformasikan status pengiriman kepada pelanggan.”, atribut no. 16 “Karyawan bersikap sopan secara konsisten terhadap pelanggan.”
3. Upaya yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di

PT. SSL adalah melakukan perbaikan atribut yang termasuk ke dalam kuadran 1 adalah : 6, 10, 14, 15 dan 17. Usulan perbaikan pelayanan adalah mencari informasi lebih perihal kualitas jasa yang dimiliki vendor, hal tersebut dapat dilihat dari data rekanan customernya, lebih memastikan estimasi jadwal keberangkatan armada lagi kepada rekan – rekan vendor, membuat kesepakatan diawal jika terjadi barang yang hilang atau rusak. Jika kerusakannya dapat diperbaiki maka akan ditindak lanjuti dengan perbaikan, apabila barang tidak dapat diperbaiki atau hilang maka barang akan digantikan dengan senilai harga barang tersebut. Pihak yang berhubungan dengan customer lebih diingatkan kembali bahwa keluhan pelanggan sangat penting, memiliki kerjasama dan komitmen yang baik dengan pihak ke tiga atau vendor.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Rutin melakukan survei kepuasan pelanggan agar mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dari waktu ke waktu
2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja karyawan guna meningkatkan pelayanan PT. Semoga Sukses Logistik
3. Penulis mengharapkan berdasarkan saran-saran untuk perbaikan yang dilakukan dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan.