



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT.Cahaya Karunia Persada di wilayah Jakarta Barat dengan kata lain kualitas layanan berperan aktif dan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT.Cahaya Karunia Persada.
2. Promosi Penjualan berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Persada di wilayah Jakarta Barat dengan kata lain promosi penjualan turut serta berperan aktif dan penting dalam meningkat kepuasan pelanggan PT.Cahaya Karunia Persada
3. Variabel kualitas layanan yang paling dominan berkorelasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cahaya Karunia Persada di wilayah Jakarta Barat karena variabel kualitas layanan berkorelasi positif dengan variabel kepuasan pelanggan dengan tingkat hubungan yang sangat tinggi/ sangat kuat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di BAB sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. PT.Cahaya Karunia Persada memiliki kualitas layanan yang sudah cukup baik berdasarkan penilaian pelanggan, namun akan lebih baik jika melakukan evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan. Evaluasi yang dimaksud adalah perusahaan bisa melakukan berbagai macam strategi salah satunya dengan melakukan evaluasi layanan di setiap periode tertentu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pelanggan yang ada, sehingga bisa mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada dan selalu memperbaiki kualitas layanan setiap periodenya agar pelanggan tetap setia dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. PT.Cahaya Karunia Persada memiliki promosi penjualan yang sudah cukup baik berdasarkan penilaian pelanggan, namun akan lebih baik jika melakukan evaluasi atas promosi penjualan yang diberikan. Evaluasi yang dimaksud adalah perusahaan bisa melakukan berbagai macam strategi salah satunya dengan melakukan evaluasi promosi penjualan dengan memberikan promosi harga dalam periode tertentu maupun pembaharuan kemasan dalam periode tertentu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pelanggan yang ada, sehingga bisa mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada dan selalu memperbaikinya agar pelanggan tetap setia dan merasa puas akan promosi penjualan yang diberikan oleh perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



3. PT.Cahaya Karunia Persada memiliki kepuasan pelanggan yang sudah cukup baik berdasarkan penilaian pelanggan. Langkah berikutnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan melakukan evaluasi di setiap periode tertentu untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pelanggan yang ada, sehingga bisa mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada, serta selalu memperbaiki di setiap periodenya agar pelanggan tetap setia dan merasa puas akan kualitas layanan mau pun promosi penjualan yang diberikan oleh perusahaan.
4. Penulis yang akan datang diharapkan dapat melakukan lebih spesifik dari pada penulis sekarang, dapat dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuisisioner fisik sehingga hasil yang diperoleh dapat mewakili semua kalangan. Penulis selanjutnya juga diharapkan dapat dikembangkan dengan cara menambah variabel lainnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih kompleks detail dan lebih baik lagi.
5. Penulis yang akan datang diharapkan dapat melakukan penelitian lebih detail lagi tentang hubungan teori yang ada dan dikaitkan dengan masalah yang ada.
6. Saran penulis terhadap perusahaan adalah PT.Cahaya Karunia Persada dapat terus mempertahankan bahkan meningkatkan apapun yang dicapai saat ini.
7. Walaupun pencapaian sudah cukup baik tetapi bukan berarti pencapaian cukup sampai saat disini tetapi harus tetap memperhatikan hal lain yang bertujuan meningkatkan hubungan kualitas layanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.