

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh penulis, maka dalam penulisan ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk hasil yang berdasarkan pada dimensi kualitas pelayanan didapatkan penilaian responden pada *tangibles* (bukti fisik) mendapatkan 43,3% hasil yang baik, 46,7% menyatakan baik terhadap *reliability* (keandalan), 43,3% menyatakan baik terhadap *responsiveness* (daya tanggap), 50% menyatakan baik terhadap *assurance* (jaminan), 36,7% menyatakan baik terhadap *emphaty* (empati), dengan semua penilaian ini maka dapat terbukti bahwa konsumen puas terhadap pelayanan yang ada di PT Sukma Putra Sarana.
2. Adapun pernyataan dari konsumen terhadap kualitas pelayanan di PT Sukma Putra Sarana yang kurang baik karena PT Sukma Putra Sarana dalam mengirimkan barang kepada konsumen masih kurang baik dan masih tidak tepat waktu, informasi yang dijelaskan karyawan kepada konsumen masih kurang jelas dan detail mengenai produk pengiriman yang ada di PT Sukma Putra Sarana, kurangnya armada seperti mobil dan motor untuk melakukan pengiriman barang yang saat ini banyak di butuhkan oleh masyarakat luas, kurang luasnya lahan parkir, toilet, dan keamanan yang ada di kantor PT Sukma Putra Sarana.

B. Saran

Setelah diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. PT Sukma Putra Sarana perlu menambahkan fasilitas seperti toilet dan lahan parkir serta menambah beberapa armada seperti mobil dan motor untuk mrngirim barang yang akan dituju.
2. PT Sukma Putra Sarana harus mengadakan pelatihan terhadap karyawan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan mengingat produk yang ada di PT Sukma Putra Sarana.
3. Lebih gencar dalam melakukan promosi seperti media cetak seperti brosur dan media elektronik melalui internet (facebook, twitter, dan media sosial lainnya).