

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari Karya Ilmiah ini yaitu :

1. Kualitas jasa dari PT. Field Dimension Indonesia sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang menyatakan bahwa kualitas jasa dari PT. Field Dimension Indonesia yang meliputi kemampuan dalam penyelesaian *project* yang tepat waktu, pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan/*client*, kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana penunjang kegiatan yang memadai, serta daya tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan/*client* terbukti menunjukkan penilaian yang baik.
2. Adanya hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan PT. Field Dimension Indonesia. Dan dijelaskan bahwa hubungan yang positif tersebut cukup lemah yaitu sebesar 7,8%, dengan begitu adanya hubungan yang positif tersebut menjelaskan bahwa kualitas jasa yang baik ada hubungannya terhadap tingkat loyalitas pelanggan dan dapat saling mempengaruhi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari 48 responden terkait tabel 3.2 dan 3.3, pelanggan/*client* pengguna jasa PT. Field Dimension Indonesia, penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan harus lebih gencar melakukan promosi di media-media yang memungkinkan menarik pelanggan lebih banyak, sehingga tidak hanya *mouth to mouth* mengenai informasi tentang PT. Field Dimension Indonesia.
2. Perusahaan harus lebih tanggap atau lebih *responsive* terhadap permintaan atau keluhan yang datangnya dari pelanggan/*client*.
3. Perusahaan perlu melakukan inovasi dari segi teknologi yang menunjang efektivitas berjalannya *project*.
4. Perusahaan perlu membuat peraturan yang membuat seluruh karyawannya lebih disiplin lagi dan menindak tegas terhadap pelanggar peraturan kedisiplinan.
5. Perusahaan perlu meyakinkan pelanggan/*client* bahwa kualitas jasa yang mereka berikan sangat baik dan tidak kalah dengan perusahaan lain sejenis, karena berdasarkan dari kuesioner yang disebar, terlihat adanya kecenderungan pelanggan/*client* memakai perusahaan jasa lain yang merupakan kompetitor PT. FDI.
6. Perusahaan perlu melakukan evaluasi untuk pernyataan di dalam saran ini, guna sebagai peningkatan kualitas jasa dan

menumbuhkan sikap loyalitas yang lebih lagi terhadap pelanggan/*client*.