

<p>belakangan ini yang mudah dipasang pada gadget dalam bentuk format pdf, docx, dsb.</p>	<p>2. Seiring dengan perbaikan dan pembangunan website builder perusahaan, maka perusahaan bisa membuat buku <i>online</i> yang dapat diunduh oleh semua orang.</p>	<p>(<i>responsivenesses</i>), kepastian (<i>assurances</i>), empati (<i>empathies</i>), dsb.</p>
---	---	--

Sumber: Data hasil olahan Penulis berdasarkan analisis SWOT, 2013.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian pembahasan sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan pada penulisan karya ilmiah ini antar lain:

1. Pada tingkat kepuasan konsumen, perlu adanya perbaikan penuh akan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen serta perusahaan perlu mendengarkan saran dan keluhan konsumen sehingga konsumen tidak beralih pada produk sejenis milik kompetitor. Terbukti pada hasil kuesioner terhadap 30 responden dan tabulasi berdasarkan penampilan fisik (*tangible*) terdapat 1 orang konsumen yang kurang memuaskan pada pernyataan nomor empat, tabulasi berdasarkan kehandalan (*reability*) terdapat 1 orang yang

kurang memuaskan pada pernyataan kelima, tabulasi berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*) terdapat opsi kurang memuaskan pada keempat pernyataan yang disediakan serta terdapat 1 konsumen yang tidak tahu pada pernyataan keempat, tabulasi berdasarkan kepastian (*assurance*) setiap pernyataan memiliki opsi kurang memuaskan, tabulasi berdasarkan empati (*emphaty*) terdapat 2 konsumen yang memilih opsi kurang memuaskan pada pernyataan pertama serta pada pernyataan kedua terdapat 1 konsumen yang memilih opsi kurang memuaskan, dan pada tabulasi kepuasan konsumen secara keseluruhan (*overall satisfaction*) terdapat konsumen yang kurang puas pada pernyataan kedua.

66

2. Pada hasil analisis SWOT Penerbit Akasia, memiliki 5 kelemahan (*weaknesses*) yang mengarah kepada *internal* perusahaan yakni dikarenakan SDM Penerbit Akasia yang kurang berpengalaman dan memiliki 2 ancaman (*threats*) yang cukup sulit untuk diatasi.

B. Saran

Dari deskripsi dan analisis kasus yang telah dikemukakan, kemudian menggabungkannya dengan teori yang bersangkutan dan berdasarkan hasil penelitian dari 30 responden terkait tabel-tabel yang dipaparkan tentang tingkat kepuasan konsumen. Penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis juga menyarankan agar pihak Penerbit Akasia mengupayakan penuh peningkatan dimensi penampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reabilities*), daya tanggap (*responsivenesses*), kepastian (*assurances*), dan empati (*empathies*). Dikarenakan banyaknya keluhan konsumen yang kurang puas akan dimensi-dimensi yang dimiliki oleh perusahaan. Dan dapat diambil kesimpulan dari masalah tersebut, perusahaan selayaknya membuat struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi perusahaan dengan kejelasan mengenai *job description* dan standar operasional prosedur yang dapat dipahami oleh semua karyawan untuk membantu terorganisirnya pelaksanaan pekerjaan untuk lebih dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam hal memenuhi kepuasan konsumen khususnya di divisi pemasaran. Berhubungan dengan dimensi daya tanggap (*responsivenesses*), kepastian (*assurances*), dan empati (*empathies*) yang akan dirasakan oleh konsumen.

2. Penulis juga menyarankan untuk menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman yaitu para pesaing pioner dan *follower* produk sejenis yaitu dengan cara membangun jaringan distributor di tiap wilayah serta membuka toko buku yang menjual produk yang selokasi dengan perusahaan dan selain itu juga pemberian *reward* dan diskon bagi pihak guru

dan sekolah yang menggunakan produk buku pembelajaran Penerbit Akasia. Dan dengan menggabungkan kekuatan *internal* dan peluang eksternal yang dimiliki oleh Penerbit Akasia. Sebaiknya Penerbit Akasia semakin memanfaatkan kekuatan perusahaan, yakni satu-satunya penerbit buku yang bekerjasama dengan pihak MGMP (Musyawarah Guru Mata Pelajaran) DKI Jakarta dan secara otomatis buku sudah berstandar dan direkomendasikan oleh guru-guru yang terlibat dalam MGMP DKI Jakarta kepada seluruh siswa di DKI Jakarta (peluang eksternal).