

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* di PT. Petraya Mitra Jaya maka dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Nyata)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa fasilitas pendukung sudah baik saat, hal ini dikarenakan *customer* sudah dapat merasakan fasilitas pendukung di bagian pelayanan umum berupa ruang tunggu yang nyaman, adanya AC, koran, dan tersedianya air mineral gratis.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa :

a. kecepatan pelayanan

Pelayanan yang diberikan berupa kecepatan dalam melayani konsumen sudah baik. Hal ini dikarenakan *customer* puas dengan kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengurus tugas-tugas dengan cepat dan baik, diantaranya kemampuan pegawai dalam mengurus pemesanan order undangan pernikahan dan *name tag*,

pegawai langsung menghitung spesifikasi bahan undang pernikahan dan *name tag* dengan baik.

b. kepuasan konsumen

Pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan pelayanan terhadap konsumen kurang baik, hal ini dikarenakan konsumen kurang puas dengan pelayanan *customer service* dikarenakan pegawai *customer service* ketika diminta oleh salah satu konsumen untuk menjelaskan harga produk percetakan dengan spesifikasi yang diminta, pegawai sedikit bingung hal ini disebabkan pegawai masih baru kurang pemahaman terhadap *product knowledge*.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa kesiapan dan ketanggapan pegawai sudah baik, hal ini dikarenakan *customer* sudah dapat merasakan kesiapan dan ketanggapan dari pegawai pelayanan umum. Diantaranya pelayanan mengurus order penjualan yang rusak dengan cara memberikan pengertian kepada pelanggan bagaimana cara melakukan prosedur pengembalian barang yang rusak dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, semua keluhan dari *customer* direspon dengan baik oleh pegawai dibagian pelayanan *customer service*.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa kompetensi pegawai pelayanan *customer service*, konsumen yang merasa kebingungan terkait pelayanan. Para pegawai akan membantu masalah

apa yang menjadikan *customer* bingung dan memberikan solusi agar masalah yang menjadikan kebingungan itu terselesaikan contohnya seperti mengurus pembelian produk percetakan secara kredit, pegawai mendampingi secara penuh dan menjelaskan prosedur-prosedur secara detail. Agar *customer* yang mengurus pembelian produk secara kredit menjadi paham.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Pada dimensi ini pelayanan yang diberikan berupa keramahan dan kesopanan pegawai berpengaruh baik pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada *customer*, hal ini dikarenakan *customer* merasakan nyaman dengan keramahan, kesopanan, dan komunikasi pegawai terjalin dengan baik.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi pelayanan berpengaruh baik pada kualitas pelayanan saat memberikan pelayanan kepada *customer*. Hal ini dibuktikan pada masing-masing dimensi memiliki indikator yang akan menunjang kualitas pelayanan *customer service* di PT. Petraya Mitra jaya.

4.2 **Saran**

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama ini pada bagian pelayanan *customer service* PT. Petraya Mitra Jaya, penulis memiliki beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi. Salah satu saran dari penulis, untuk peningkatan dimensi kualitas pelayanan *reability* disarankan untuk lebih cepat dalam melayani *customer*.

Dikarenakan terkadang salah satu pegawai melayani *customer* agak lama. Jika hal tersebut terjadi berulang-ulang maka kepercayaan *customer* terhadap pelayanan *customer service* PT. Petraya mitra Jaya akan menurun. Oleh karena itu jika salah satu pegawai pelayanan ada yang bingung maka langsung minta bantuan kepada rekannya.

Saran untuk peningkatan kualitas pelayanan *customer service* salah satunya, memberikan TV diruang tunggu agar konsumen nyaman ketika ,menunggu antrian pelayanan.

Memberikan senyum yang nyaman ketika melayani konsumen, jangan memberikan senyum dengan wajah yang jutek walaupun pegawai sudah sudah senyum dan ramah tapi kalau masih terlihat raut muka jutek konsumen akan kurang nyama. Selalu melakukan evaluasi terhadap karyawan setiap bulannya agar pihak perusahaan tahu pegawai yang bekerja dengan sungguh-sungguh dengan pegawai yang tidak bekerja dengan sungguh-sungguh. Memberikan *reward* terhadap pegawai yang bekerja dengan baik.