

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

1. Dari segi organisasi, CV. Daya Semesta Motor Pangkalpinang telah melakukan pembagian tugas bagi setiap departemen-departemen yang ada berdasarkan fungsi dan peranannya. Dengan adanya pembagian kerja tersebut, maka mekanisme kerja dapat terkoordinir dengan baik dan lancar.

2. Pelanggan CV. Daya Semesta Motor Pangkalpinang sebagian besar merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dengan memberikan fasilitas yang memenuhi kepuasan pelanggan melalui peningkatan jasa. Dengan melihat sebagian besar pelanggan CV. Daya Semesta Motor merasa puas atas pelayanan yang diterimanya, maka kualitas yang diberikan telah sesuai dengan tujuan perusahaan, yaitu meningkatkan infrastruktur yang dapat menunjang kelangsungan hidup perusahaan.

3. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan CV. Daya Semesta Motor Pangkalpinang menunjukkan bahwa CV. Daya Semesta Motor telah berhasil menjadi perusahaan penyedia jasa yang berkualitas. Hal ini tidak lepas dari upaya untuk menciptakan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan yang telah diberikan.

b. Saran

Dari uraian pada bab-bab sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan yang mungkin dapat berguna di masa-masa mendatang.

Adapun Saran-saran tersebut adalah:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, CV. Daya Semesta Motor hendaknya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan

berkelanjutan terhadap kelima dimensi, yaitu dimensi kendala, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud dari jas itu sendiri.

2. Didalam peningkatan promosi perusahaan, perlu diperhatikan struktur bangunan secara fisik agar memiliki kesan luar yang indah apalagi didukung keindahan taman dan tata ruang didalam ruangan yang memiliki nilai seni budaya.

3. Melakukan pemeliharaan terhadap perangkat keras dan perangkat lunak secara rutin dalam jangka waktu tertentu sehingga sistem dapat lebih efisien.