

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa komunikasi *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia.
3. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Sentra Grafika Kompumedia.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kualitas Komunikasi *Customer Service*: Berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan bahwa komunikasi *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan harus memastikan bahwa *customer service* dilengkapi dengan keterampilan komunikasi yang baik. Pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi, termasuk kemampuan mendengarkan aktif, empati, dan penggunaan bahasa yang jelas dan ramah, dapat membantu meningkatkan hubungan antara *customer service* dan pelanggan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan: Meskipun kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tetap penting bagi PT. Sentra Grafika Kompumedia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat mencakup peningkatan efisiensi, peningkatan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, pemenuhan janji pelayanan yang telah dijanjikan, dan peningkatan keseluruhan pengalaman pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan mereka.
3. Integrasi Kualitas Pelayanan dan Komunikasi *Customer Service*: Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT. Sentra Grafika Kompumedia dapat mempertimbangkan untuk mengintegrasikan kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* dalam upaya manajerial mereka. Misalnya, memberikan pelatihan kepada customer service mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan bagaimana meningkatkannya melalui komunikasi yang baik. Dengan cara ini, perusahaan dapat mencapai sinergi antara kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Melalui implementasi saran-saran ini, PT. Sentra Grafika Kompumedia dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi *customer service* mereka, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dapat membantu perusahaan mempertahankan pelanggan yang ada, meningkatkan citra perusahaan, dan mendapatkan keunggulan kompetitif di industri yang kompetitif.