BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan jumlah persentasi maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung belum sepenuhnya baik. Hal ini dapat didasarkan pada:

1. Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung dari 19 responden dalam hal Berwujud *(Tangible)* konsumen sudah merasa puas.
2. Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung dari 19 responden dalam hal Keandalan *(Realibility)* konsumen belum sepenuhnya merasa puas.
3. Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung dari 19 responden dalam hal Ketanggapan *(Responsivness)* konsumen sudah merasa puas.
4. Tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung dari 19 responden dalam hal Jaminan *(Assurance)* konsumen sudah merasa puas.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah :

1. PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung sebaiknya memperbaiki pelayanan terhadap hal keandalan, seperti lamanya antrian pengambilan barang yang sepenuhnya belum terlaksana dengan baik maka pelayanan harus lebih cepat tanggap dalam penyerahan barang.
2. Pelayanan yang diterapkan oleh PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) Bandar Lampung harus ditingkatkan lagi karena semakin baik pelayanan yang dilakukan kepada konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen terhadap suatu perusahaan.