

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari data-data yang telah penulis sampaikan maka kesimpulan dari penelitian ini yakni:

1. Kepuasan klien terhadap tingkat pelayanan pada PT Ladfanid Konsultindo

Batam terdapat dalam aspek berikut ini :

- a. Tersedianya internet.
- b. Staff memberitahu jenis perkara serta penanganan yang tepat.
- c. Staff mempunyai pengalaman yang baik.
- d. Staff merupakan lulusan sarjana.
- e. Staff mampu melayani klien dengan adil.
- f. Staff menyediakan konsultasi dengan ramah.
- g. Kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien.

2. Ketidakpuasan klien terhadap pelayanan pada PT Ladfanid Konsultindo

Batam terdapat dalam aspek berikut ini :

- a. Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo
Batam.
- b. Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo
Batam.
- c. Memiliki ruang konsultasi yang nyaman.
- d. Staff memberikan pelayanan dengan teliti.

- e. Staff menjadwalkan meeting dengan pelanggan secara cepat.
- f. staff bertindak sesuai dengan aturan
- g. Staff mempunyai skill dan ilmi yang berguna mengetahui permasalahan klien serta penyelesaiannya.

5.2 Saran

Dari paparan penelitian diatas adanya saran-saran yang dapat penulis sampaikan yakni:

1. Pelayanan klien pada perspektif klien yang penting akan tetapi mempunyai kinerja yang minim masih bisa PT Ladfanid Konsultindo Batam perbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.
2. Data data yang peneliti paparkan dapat digunakan dalam acuan dalam pelayanan di PT Ladfanid Konsultindo Batam.