

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

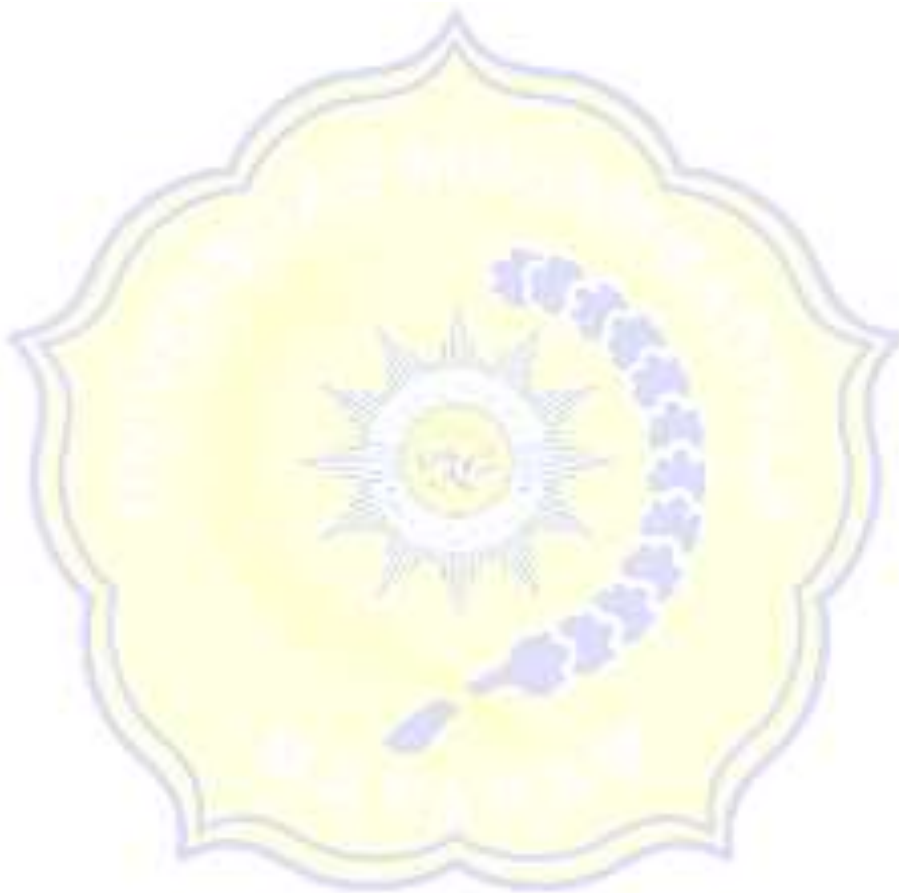
Dalam memenuhi kepuasan pelanggannya, CV. Karya Mitra Sejahtera melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Memaksimalkan Sumber Daya Manusia, maksudnya adalah dengan memaksimalkan kinerja staff dan karyawan yang ada, mulai dari sistem perekrutan hingga pelayanan pelanggan.
- 2) Memaksimalkan sistem pelayanan perusahaan, artinya adalah perusahaan bekerja semaksimal mungkin dalam melayani nasabah, seperti mempercepat proses pengiriman, menjaga kualitas barang kiriman, menjaga kualitas pelayan, hingga tercapainya kepuasan pelanggan yang diharapkan.
- 3) Membuat sistem pelayanan yang menarik minat pelanggan, maksudnya adalah bagaimana CV. Karya Mitra Sejahtera dalam melayani pelanggan dengan memberikan penawaran yang menarik seperti promosi, hingga kepada kenyamanan yang di berikan berupa kelayakan sarana untuk menunjang berjalannya perusahaan.

5.2 Saran

- 1) Dengan jumlah perusahaan penyedia layanan pengiriman barang di Indonesia yang begitu banyak, kiranya CV. Karya Mitra Sejahtera dapat bekerjasama dengan banyak perusahaan yang sudah besar di Indonesia, sehingga jangkauan kerja makin luas.

- 2) Sebagai penyedia layanan jasa yang sifatnya masih lokal dibutuhkan perencanaan atau tujuan jangka pendek yang disesuaikan dengan kemampuan perusahaan, sehingga arah dan operasional perusahaan makin jelas, mana yang menjadi prioritas perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyiah (2009), *“Perkembangan dan Konsep Dasar Pengembangan Anak Usia Dini”*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Arikunto (2004), *“Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto (2013), *“Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik”*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ferdiana (2006), *“Pengaruh Kualitas Bus Malam Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi di CV.PO. Harapan Jaya Jurusan Tulungagung - Jakarta)”*.
- Gronroos (2016), *“Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach.”* Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.Tjitono (2016), *“Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)”*, Yogyakarta: Andi.
- Kotler (1996), *“Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e”*, Jakarta, PT. Prenhallindo”.
- Kotler (1997), *“Manajemen Pemasaran”*, Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler (2003), *“Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas”*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia”.
- Kotler (2005), *“Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2”*, Jakaeta: Pt Indeks Kelompok Gramedia”.
- Kotler (2014), *“Principle Of Marketing, 12th edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran”*, Jakarta: Erlangga”.

- Kotler (2016), *“Marketing Manajemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc”*.
- M. Jurais Alharni (2011), *“Gaya Kepemimpinan Pada Dinas Sosial Kota Makasar. Skripsi SI Universitas Hasanudin”*.
- Murti (2006), *“Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan”* Yogyakarta: UGM press”.
- Oliver (2001), *“Whence Consumer Loyalty”*, Journal Of Marketing. Vol.63.
- Sa’adah (2004), *“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas dalam menggunakan warung internet Dieng-Net Malang”*.
- Subana (2001), *“Dasar Dasar Penelitian Ilmiah”*, Bandung: Pustaka Setia.
- Subaidi (2005), *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Zaisya Net Malang”*.
- Sugiyono (2005), *“Metode Penelitian Kualitatif”*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2009), *“Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2014), *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta”*.
- Sumarwan (2003), *“Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran”*, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan (2014), *“Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran”*, Ghalia Indonesia. Bogor.
- Surianto (2009), *“Layout Dasar dan Penerapannya”*, Jakarta: PT Gramedia Utama.

Supranto (2011), *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar”*, Cetakan keempat, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Tjiptono (2000), *“Manajemen Jasa”*, Yogyakarta: Andy.

Tjiptono (2001), *“Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen”*, Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono (2004), *“Manajemen Jasa”*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Tjiptono (2012), *“Strategi Pemasaran, ed.3”*, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono (2016), *“Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan penelitian)”*, Yogyakarta: Andi.

Triwibowo (2015), *“Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat”*, Yogyakarta: Nuha Medika.

Sanjaya (2009), *“Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan”*, Prenada : Jakarta.