BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil jawaban survei yang telah distribusi kepada pengguna SDMS dapat disimpulkan kepuasaan pengguna SDMS terhadap pelayanan helpdesk SDMS PT Besmart Universal Proyek MPM *Non* MSO sangat puas, hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban yang paling dominan menyatakan sangat puas dengan perolehan nilai *mean* paling tinggai terdapat pada pernyataan kelima (*helpdesk* melayani dengan tidak diskriminatif) dan pernyataan keenam (*helpdesk* melayani dengan sikap ramah) dengan nilai *mean* 3,76.

Pada dasarnya dari seluruh pernyataan survei pengguna sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *helpdesk*, namun demikian masih perlu lagi ditingkatkan kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai terendah, sebagaimana ditunjukan pada pernyataan kegita (helpdesk memberikan solusi yang tepat dan dapat diterima oleh pengguna SDMS) dengan perolehan rata-rata 3,42 dan pada pernyataan kesepuluh (*helpdesk* memberikan jaminan tepat waktu untuk setiap kendala yang dilaporkan) dengan perolehan rata-rata 3,4 yang mendapat skor 2 terendah di antara yang lainnya namun masih dalam skala sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin bisa menjadi bahan pertimbangan bagi PT Besmart Universal untuk memberikan pelayanan yang lebih bisa membuat konsumen merasa kebutuhannya terpenuhi, diantaranya adalah :

1. PT Besmart Universal harus lebih memperhatikan pegawai yang tugasnya memberikan pelayanan langsung kepada konsumen agar lebih mampu memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan pelanggan
2. PT Besmart Universal harus memberikan pelatihan bagi para pegawai agar perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, terampil dan menguasai bidang pekerjaannya
3. PT Besmart Universal harus terus memingkatkan kemampuan bekerja dan pengembangan sumber data manusia dalam membangun etos kerja serta menciptakan team work agar dapat mencapai tujuan perusahaan
4. Bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian ini, agar dapat menggunakan variabel lain yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen PT Besmart Universal
5. *Helpdesk* harus meningkatkan kualitas pelayanan yang bisa membuat pengguna SDMS merasa puas sehingga dan juga mengetahui hal-hal apa saja yang bisa membuat pengguna SDMS merasa puas atas pelayanan yang diberikan