

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang tentang penanganan keluhan pelanggan pada PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi adalah perusahaan yang sehat dan berkualitas pada masyarakat dalam penjualan air bersih agar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya dapat dengan cepat serta tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Diketahui penanganan keluhan pelanggan bertujuan untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk perusahaan yang puas atau bahkan menjadi abadi kualitas layanan adalah kegiatan yang dilakukan dalam layanan konsumen, permohonan untuk spesifikasi produk-produk seperti data kinerja, permohonan rincian, pemrosesan pesanan pembelian, penyelidikan status pesanan jasa dan layanan garansi.

4.2 Saran

Dari uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, ditambah dengan kesimpulan maka penulis untuk memberikan saran sebagai berikut :

Agar terwujud ketersediaan air bersih yang berkelanjutan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya maka saran dari penulis adalah :

1. Agar PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi kedepannya dapat dengan cepat serta tanggap dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Bisa menjadikan acuan untuk PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi menetapkan strategi dalam meningkatkan mutu pelayanan bagi pelanggan.