

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Penerapan *Keadilan interaksional* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Padang. yang dikemukakan pada bab sebelumnya, sebagai penutup penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran yang mungkin bermanfaat bagi perkembangan perusahaan.

#### 1.1. kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan penerapan nilai- nilai kepuasan pelanggan yang di laksanakan pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Padang, sangat bagus dan apabila pelanggan membuat klaim pelanggan merasa nyaman dan harapan mereka dapat terpenuhi.

#### 1.2. Saran

Untuk semakin meningkatkan nilai-nilai kepuasan pelanggan Pada PT Jasa Raharja (Persero) cabang Padang, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yaitu:

1. Ketika adanya rapat untuk semua anggota karyawan Jasa Raharja (persero) petugas Jasa Raharja harus menugaskan satu orang petugas di bagian pelayanan, karna pelayanan di masyarakat harus di utamakan.
2. Disaat masyarakat banyak dan mereka mengantri untuk mendapatkan layanan terhadap kecelakaan, petugas jasa raharja harus berinisiatif untuk menghilangkan kejenuhan masyarakat sewaktu menunggu, seperti di hidupnya televisi, agar masyarakat tersebut tidak merasa bosan untuk menunggu.

3. Memperbaiki fasilitas terutama mesin fotocopy dan AC yang berada di bagian tunggu tamu, kedua perlengkapan tersebut sering mengalami kerusakan.
4. PT. Jasa Raharja (persero) cabang Padang, harus mempertahankan kekuatan yang sudah di miliki, dengan meningkatkan kerja sama, antara karyawan dan atasannya.

