

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap kinerja operasional tim internal selama periode Juli hingga Agustus 2023, dapat ditarik sejumlah kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kualitas pelayanan berpengaruh pada retention rate clien dari Andaf Corp. Dengan diterapkannya dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi positif terhadap persepsi konsumen terhadap perusahaan.
2. Andaf Corp telah berhasil dalam mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan konsumen dan jumlah retensi klien.
3. Retensi klien yang tinggi serta dengan durasi penyelesaian proyek dari klien yang tepat waktu menunjukkan bahwa Andaf Corp memiliki sistem manajemen kerja yang andal, dan memiliki kemampuan dalam memenuhi ekspektasi dari klien secara konsisten.
4. Penundaan proyek yang terjadi lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal, seperti keterlambatan pembayaran atau respons dari pihak klien, bukan karena kelemahan dari kualitas pelayanan internal perusahaan.

5.2 Saran

1. Andaf Corp sebaiknya terus meningkatkan aspek pelayanan yang bersifat interaktif, terutama daya tanggap dan empati dari staf, agar mampu membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.
2. Perusahaan perlu membuat sistem pelacakan proyek dan komunikasi dengan klien yang lebih efektif, agar dapat meminimalkan proyek yang tertunda karena miskomunikasi.
3. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap setiap dimensi pelayanan, dengan melibatkan umpan balik konsumen, guna menjaga konsistensi kualitas dan menyesuaikan dengan kebutuhan yang terus berkembang.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel lain, seperti harga atau kualitas produk, agar dapat melihat pengaruh gabungan terhadap kepuasan konsumen secara lebih menyeluruh.
5. Perluasan pelatihan internal untuk peningkatan soft skill tim, terutama dalam hal komunikasi interpersonal, manajemen waktu, dan negosiasi. Hal ini penting diberikan agar setiap anggota tim mampu menghadapi berbagai macam karakter klien dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan empatik.
6. Perusahaan disarankan untuk mengevaluasi ulang kapasitas dan beban kerja tim, khususnya pada tim advertiser yang menangani banyak klien. Disarankan untuk diberlakukannya penambahan

tenaga kerja atau pembagian tugas yang lebih merata agar kualitas pelayanan tidak terdampak oleh beban operasional.

7. Bangun sistem penghargaan untuk klien loyal, misalnya dengan adanya program loyalitas, diskon layanan lanjutan, atau pelatihan eksklusif. Dengan program ini diharapkan agar nantinya mampu memperkuat ikatan emosional antara klien dengan perusahaan, serta menjadi insentif untuk kerja sama jangka panjang.

