

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di PT.Radja Rayeuk Indotama dapat ditarik kesimpulannya bahwa customer service PT.Radja Rayeuk Indotama ini pelayanan secara langsung tatap muka supaya pelanggan merasa puas dengan pelayanan perumahan. Strategi yang digunakan oleh perusahaan perumahan PT.Radja Rayeuk Indotama ini untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu, menjaga keramahan pelayan, kesopan, senyum, sapa dan salam kepada pelanggan.

Dari segi responden atau pelanggan hasil wawancara adalah bahwa kualitas pelayanan PT.Radja Rayeuk Indotama sangat memuaskan pelanggan dari segi pelayanan yang ramah dan memprioritaskan pelanggan dari segi kualitas produk pelayan juga sangat puas dengan produk yang mereka gunakan mulai dari bahan pondasi perumahan yang baik misalnya dari semen, batu bata dan pilihan cat yang terbaik dengan harga yang terjangkau oleh masyarakat.

Untuk kepuasan customer service dengan melihat pelayanan yang diberikan customer service PT.Radja Rayeuk Indotama mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan merasa kurang puas atau puas disebabkan oleh pelayanan customer service. jika dilihat dari data peneliti diatas bahwa kepuasan pelayanan customer service PT.Radja Rayeuk Indotama pelanggan rasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Radja Rayeuk Indotama dari segi informasi dan jasa taua barang yang ditawarkan oleh PT.Radja Rayeuk Indotama kepada pelanggan dan calon Pelangga.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa saran didalamnya yaitu

a. Bagi PT. Radja Rayeuk Indotama

Dengan perkembangan teknologi dari segi pemasaran perumahan perusahaan bisa juga mengandalkan teknologi melalui media sosial yang begitu cepat melesat seperti melalui media istagram,whatsap dan facebook, sehingga perusahaan dapat memanfaatkan media tersebut.

b. Bagi masyarakat

Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih masyarakat khususnya juga ikut dalam perkembangan teknologi tersebut dengan begitu masyarakat juga dimudahkan dalam segala situasi. Contohnya mencari informasi tentang perumahan PT.Radja Rayeuk Indotama dan juga memanfaatkan media sosial minsaylnya facebook.

c. Bagi penelitian selanjutnya

dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif wawancara dan observasi yang dilakukan secara mendalam khususnya untuk mengetahui cara customer service PT.Radja Rayeuk Indotama dalam menengani masyarakat yang butuh informasi tentang perumahan . untuk penelitian selanjutnya masih banyak hal –hal yang dapa digali lebih dalam bagaimana cara customer service perusahaan dapat terus meningkatkan kerjasama tim dalam peningkatan kepuasan pelanggan.