BAB VI
PENUTUP

6.1 Kasimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat di tarik dari kepuasan perusahaan terhadap pelayanan security di PT. Rifansi Dwi Putra dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari pengolahan data yang telah didapat dari sebahagian pegawai PT. Rifansi Dwi Putra Duri dapat diambil kesimpulan bahwa untuk tingkat kepuasan perusahaan secara keseluruhan sebesar 69,47 % ≈70% yang berada di antara cukup puas dengan puas yang artinya secara keseluruhan pegawai perusahaan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan security, akan tetapi hal ini masih memiliki kekurangan-kekurangan yang harus di diperbaiki oleh pihak perusahaan yang dapat dilihat pada peta kuadran.
2. Dari variabel-variabel pertanyaan pada kuesioner yang juga merupakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pegawai perusahaan, berdasarkan pengolahan dan analisa maka dapat disimpulkan bahwa :
   a. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus dipertahankan adalah varibel yang berada di kuadran 2 yaitu :
      - ❖ Variabel 2 yaitu ” Kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas”.
      - ❖ Variabel 5 yaitu ” Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan perusahaan”.
      - ❖ Variabel 10 yaitu ” Kemampuan security dalam melaksanakan pekerjaan”.
      - ❖ Variabel 11 yaitu ” Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di perusahaan”.
   b. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus ditingkatkan adalah varibel yang berada di kuadran 1 yaitu :

- ❖ Variabel 1 ” Kemampuan memberikan pelayanan keamanan terbaik pada perusahaan”.
- ❖ Variabel 3 yaitu ” Ketepatan dalam masuk kerja ”.
- ❖ Variabel 12 yaitu ” Keterampilan security dalam menangani keadaan darurat”.
- ❖ Variabel 13 yaitu ” Kemampuan security memberikan informasi kepada perusahaan dengan bahasa yang mudah dimengerti”.
- ❖ Variabel 15 yaitu ” Kejujuran dan kesabaran security dalam memberikan pelayanan”.
- ❖ Variabel 16 yaitu ” Pengetahuan security dalam melaksanakan tugasnya.”.
- ❖ Variabel 17 yaitu ” Kerapian berpakaian security”.
- ❖ Variabel 19 yaitu ” Ketersediaan alat untuk menginformasikan keamanan Lingkungan kerja”.

c. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus diperhatikan adalah Variabel yang berada pada kuadran 3, merupakan variabel yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah. Variabel ini harus perlu diperhatikan dan dikelola sangat serius, karena tingkat kepuasan pelanggan pada umumnya berawal dari variabel-variabel ini. Adapun variabel yang berada pada kuadran 3 adalah variabel 18 yaitu ” Kebersihan posko security”.

d. Untuk variabel-variabel pertanyaan yang harus dihilangkan atau dievaluasi adalah varibel yang berada di kuadran 4 yaitu :

- ❖ Variabel 4 yaitu ” Kecepatan dan kesiapan security dalam penjagaan”.
- ❖ Variabel 6 yaitu ” Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam lingkungan kerja ”.
- ❖ Variabel 7 yaitu ” Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan perusahaan ”.
- ❖ Variabel 8 yaitu ” Security selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu perusahaan ”.

- ❖ Variabel 9 yaitu ” Keramahan dan kesopanan security dalam melayani keinginan perusahaan”.
- ❖ Variabel 14 yaitu ” Kesediaan security untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan perusahaan ”.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan dalam penelitian kepada PT. Cakra Garda Nusantara adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan perusahaan terhadap kualitas security dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai tingkat kepuasan perusahaan yang lebih baik.
2. Karyawan merupakan suatu aset yang sangat berharga bagi perusahaan, dengan memperhatikan keinginan mereka, dan memberikan pelatihan-pelatihan maka perusahaan akan jauh lebih baik lagi.