

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Perkebunan Nusantara XI. Hal ini terbukti melalui hasil kuisisioner tentang kepuasan mitra terhadap kualitas pelayanan penjualan molase yang dilakukan oleh 8 mitra PT. Perkebunan Nusantara XI. Serta hasil wawancara dengan pihak pemasaran PT. Perkebunan Nusantara XI yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik yang diteliti dalam penelitian kualitas pelayanan atau *service quality* yang telah dilakukan PT. Perkebunan Nusantara XI adalah kualitas molase yang dijual untuk mitra meliputi 15 pabrik gula yaitu pabrik gula Seodhono, Poerwodadie, Redjosarie, Pagottan, Kedawoeng, Wonolangan, Gending, Padjarakan, Djatiroto, Semboro, Pandjie, Olean, Wringinanom, Asembagoes, dan Pradjekan. Dapat dilihat dari data kuisisioner yang telah disebar kepada mitra yang bekerjasama dengan PT. Perkebunan Nusantara XI hasilnya responden banyak yang menjawab cukup puas dengan kualitas molase yang didapatkan dari masing-masing pabrik gula milik PT. Perkebunan Nusantara XI.

Jika dijabarkan secara rinci terdapat 12 pabrik gula yang mendapatkan penilaian cukup puas dari mitra PT. Perkebunan Nusantara XI. Diantaranya yaitu pabrik gula Soedhono, Redjosarie, Pagottan, Wonolangan, Gending,