

## 'BAB 4

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan di PT Galaxy Alam Semesta pada divisi teknik, penulis mengamati permasalahan yang ada dimana konsumen selalu menuntut untuk mendapatkan *feedback* sesempurna mungkin. Selain itu pekerja (tukang) terkadang tidak tersedia karena bersamaan dengan pengerjaan pembangunan rumah yang lain, ditambah lagi terkadang terhambat oleh *waiting list* material pengganti. Sehingga seorang *customer service* harus pintar-pintar mengatur waktu bagaimana mengkonfirmasi seluruh kendala tersebut agar dapat di mengerti oleh konsumen. Kesimpulan yang bisa diambil dari cara penanganan keluhan di PT Galaxy Alam Semesta adalah:

1. Memberikan beberapa solusi kepada konsumen atas permasalahan yang dikeluhkan yang tentu nya harus adil, tidak ada yang dirugikan, dimana konsumen dan perusahaan sama-sama diuntungkan.
2. Selalu melalui prosedur langkah demi langkah dengan benar agar penanganan yang diberikan dapat optimal dan sesuai SOP.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan, penulis memberikan beberapa saran bagi perusahaan sebagai berikut: