

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pembahasan yang telah dilakukan terkait kepuasan pelanggan terhadap Langgeng Sari dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan terhadap data penelitian ini, masih terdapat adanya tingkat kepentingan dan harapan yang belum terpenuhi oleh pihak Langgeng Sari. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* yang didapat yaitu sebesar 76.45%. Nilai tersebut tentunya masih berada dibawah kategori sangat puas, dimana kriteria tersebut merupakan yang tertinggi didalam CSI dengan nilai lebih dari 81%. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap Langgeng Sari. Sehingga nilai CSI ini dapat dijadikan acuan oleh pihak terkait agar dapat meningkatkan kepuasan para pelanggan di Langgeng Sari.
2. Adapun penggunaan kode atribut guna mempermudah peneliti dalam mengolah data penelitian yang didapat. Terdiri dari sebanyak 25 atribut pertanyaan yang mencakup variabel *servqual*, produk wisata, harga, dan kualitas makanan. Kemudian setiap butir pernyataan diolah melalui metode IPA dan IPCA. Sehingga diketahui letak setiap atribut berdasarkan 4 kuadran. Dengan contoh atribut yang memiliki rekomendasi perbaikan pada metode IPA yaitu pada kuadran I terdiri dari TG1 (Kebersihan dan kenyamanan ruangan), RS3 (Karyawan memiliki daya cepat tanggap dalam melayani pelanggan), EM1 (Karyawan menerima pelanggan dengan ramah). Sedangkan pada metode IPCA prioritas utama perbaikan berada pada kuadran III yang terdiri dari EM1 (karyawan menerima pelanggan dengan ramah), RS3 (karyawan memiliki daya cepat tanggap dalam melayani pelanggan),

TG3 (kesesuaian atau kerapian penampilan karyawan), dan RE3 karyawan memberikan layanan secara tepat dan akurat (tidak ada kesalahan dalam melayani).

3. Adapun usulan rekomendasi prioritas perbaikan berdasarkan *Urgent Action* atau atribut yang masuk kedalam kuadran III dari *Importance Performance Competitor Analysis* (IPCA). Hal ini menunjukkan bahwa adanya kinerja yang masih rendah dibandingkan dengan harapan atau kepentingan yang diinginkan oleh pelanggan. Beberapa usulan perbaikan dilakukan dengan membuat SOP untuk pelayanan Langgeng Sari.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak Langgeng Sari diharapkan dapat mempertimbangkan rekomendasi usulan-usulan yang telah dilakukan pada penelitian kali ini. Selain itu, pihak Langgeng Sari dihimbau untuk lebih meningkatkan kinerja agar harapan para pelanggan terpenuhi terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu harus memahami terkait variabel yang akan digunakan didalam penelitian.