

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Kepuasan pelanggan berdasarkan hasil yang didapatkan dari perhitungan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari 75 responden, nilai CSI pada *Java Barbershop* adalah sebesar 76,43% artinya berada di *range* nilai index 66% - 80,99%, pelanggan *Java Barbershop* terdapat dikategori puas. Namun perbaikan lain masih perlu dilakukan untuk mencapai tingkat yang sangat memuaskan.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), rerata nilai ekspektasi atau harapan sebesar 4,27 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,81. Dari rata-rata tersebut disimpulkan bahwa tingkat ekspektasi atau harapan selalu lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja.
3. Berdasarkan hasil analisis kuadran menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang termasuk dalam Kuadran I terdapat 4 (empat) atribut masuk kedalam kategori prioritas utama yaitu pada atribut E1, G1, G2, dan G3. Kuadran I mewakili tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan, pada kuadran ini prioritas atau fokus utamanya yaitu perbaikan. Kemudian, pernyataan pegawai *Java Barbershop* berpakaian rapi dan menarik (E1), usulan perbaikan yang disarankan pemilik harus lebih tegas dalam aturan cara berpakaian, pada pernyataan bangunan atau Interior *Java Barbershop* (G1) usulan perbaikan dengan melakukan *maintenance* pengecatan tembok secara berkala dan menambahkan dekorasi di *Java Barbershop*, pada pernyataan Kerapian dan Kenyamanan ruangan (G2) dapat dilakukan penataan pada *tools* cukur yang digunakan, membersihkan sisa rambut yang berserakan di lantai setelah proses pencukuran dan melakukan penjadwalan rutin *maintenance* AC untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, dan pernyataan fasilitas parkir, Ruang Tunggu, Toilet (G3) usulan perbaikan dengan menambahkan Wifi di area tunggu, menambahkan atap di area parkir, dan melakukan pembersihan toilet secara berkala.

5.2. Saran

Pihak *Java Barbershop* diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja berdasarkan poin-poin yang termasuk kedalam prioritas utama kemudian untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan dan memberikan atribut pernyataan sehingga mampu menghasilkan hasil lebih mendalam serta maksimal.