

# **BAB V**

## **PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan, serta hasil dari analisa dan pengolahan data pada Bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar pelayanan yang dilakukan oleh Lazada berdasarkan dengan penelitian ini rata-rata berada pada skala 6 dan 7, dimana itu berarti pelanggan sangat puas dan sangat puas sekali terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lazada, demikian pula dengan indeks kepuasan pelanggan atau CSI serta pembuktian masing-masing atribut pada diagram IPA yang membuktikan hampir seluruh atribut berada pada kuadran II.
2. Nilai indeks kepuasan pelanggan atau CSI mendapatkan nilai sebesar 79.915 atau sebesar 79,92% pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Lazada.
3. Faktor yang dapat dikatakan memiliki potensi untuk menurunkan jumlah keluhan pelanggan dan juga meningkatkan nilai CSI adalah dengan meningkatkan Atribut pertanyaan “Kecakapan dalam memberikan penjelasan” yang saat ini berada pada kuadran IV.

### **5.2 Saran**

Menyesuaikan dengan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk Lazada agar dapat meningkatkan nilai indeks kepuasan pelanggan atau CSI adalah :

1. Mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan skala kepuasan yang berada dibawah nilai 7 menjadi nilai 7 dengan tetap melayani secara optimal.

2. Mempertahankan reputasi pelanggan yang ada pada kuadran II, serta tetap menjaga pelayanan dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan meskipun nilai CSI yang didapatkan sudah cukup besar.
3. Meningkatkan faktor yang berpotensi untuk menurunkan nilai CSI, meskipun kecil tapi jika tidak segera di benahi dapat menjadi bom waktu dikemudian hari. Sehingga dengan memberikan pelatihan dan workshop bagi CS Lazada serta menjaga lingkungan kerja para CS tetap kondusif akan sangat membantu dalam meningkatkan performa kinerja CS Lazada. Selain itu penjelasan atas complain dapat diberikan lebih efektif dan efisien namun tetap sopan agar para pelanggan tidak makin banyak memberikan complain dan dengan begitu atribut 8 yang berada pada kuadran IV dapat pindah ke kuadran II.

