

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. XYZ sebesar 58,96% yang bisa diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan CV. XYZ.
2. Berdasarkan analisis dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut-atribut yang harus di pertahakan pelayanannya yaitu pada kuadran II (pengetahuan pegawai, pelayanan pegawai yang sangat cepat, kecepatan pegawai memberikan informasi terkait promo, dan pegawai selalu siap dalam menanggapi keluhan dari customer). Selain atribut-atribut yang dipertahankan diatas, atribut-atribut lain pada kuadran I, kuadran III, dan kuadran VI perlu dilakukan perbaikan agar atribut-atribut tersebut bisa mencapai di kuadran II.

5.2 Saran

1. CV. XYZ sudah melakukan pelayanan yang cukup baik kepada pelanggan-pelanggannya. Tetapi ada beberapa atribut-atribut yang harus dievaluasi agar pelanggan-pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai CV. XYZ, dan menjaga atribut-atribut yang membuat pelanggan-pelanggan sangat puas.
2. Pada peneliti berikutnya, disarankan untuk melakukan analisis atribut-atribut yang lain agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan-pelanggan untuk melakukan pembelian *spare part* pada CV. XYZ agar apa yang diharapkan pelanggan-pelanggan tercapai.