

## **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 BW EATRY sebesar 45,87% yang bisa diartikan pelanggan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelanggan BW EATRY.
2. Berdasarkan analisis dengan metode *Important Performance Analysis* (IPA) maka atribut-atribut yang harus di pertahakan pelayanannya yaitu pada atribut-atribut (packing/kemasan yang rapih dan bagus,pengetahuan pegawai,pelayanan pegawai yang cepat,pegawai cepat dalam menanggapi keluhan,dan pegawai memiliki pengetahuan yang lengkap.),harus diperbaiki pada atribut (pegawai selalu menyajikan produk apa saja yang dibutuhkan customer),dan harus dikurangi intensitasnya pada atribut (sikap pegawai yang ramah) dan atribut (pegawai memberikan pelayanan baik kepada customer,selalu menjaga kualitas bahan-bahan makanan,pegawai menjamin tidak adanya keterlambatan pengiriman,pegawai memberikan informasi promo,memberikan informasi terkait barang kepada pelanggan).

#### **5.2 Saran**

1. BW EATRY 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 BW EATRY, dan menjaga atribut-atribut yang membuat pelanggan-pelanggan sangat puas.
2. Pada peneliti berikutnya, disarankan untuk melakukan analisis atribut-atribut yang harus diperbaiki dan di kurangi intensitasnya agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan untuk melakukan pembelian *produk* kembali pada BW EATRY agar apa yang diharapkan pelanggan-pelanggan tercapai.