

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran yang didapat dan diberikan untuk penelitian ini. Kesimpulan berisikan poin-poin penting yang telah dilakukan dan dihasilkan penelitian ini yang akan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan. Saran diberikan untuk pihak Renjana Titik Kumpul dan juga untuk penelitian serupa kedepannya.

V.1 Kesimpulan

Melihat dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan mulai dari perumusan masalah, pengumpulan dan pengolahan data hingga analisis usulan perbaikan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang didapat dari penelitian ini. Kesimpulan berisikan seluruh hasil penelitian yang telah diperoleh yang dimana merupakan tujuan dilakukannya penelitian ini. Berikut merupakan beberapa kesimpulan yang didapat dari rangkaian penelitian yang dilakukan pada Renjana Titik Kumpul.

1. Berdasarkan pengumpulan data dan identifikasi, diketahui bawah terdapat 19 buah atribut yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada Renjana Titik Kumpul.
2. Tingkat kepuasan pelanggan saat ini di Renjana Titik Kumpul masuk dalam kategori cukup puas sesuai dengan indeks kepuasan yang bernilai 62,94% dari indeks tertinggi yaitu 100%. Hal ini menandakan bahwa kepuasan pelanggan Renjana Titik Kumpul saat ini belum maksimal dan masih dapat ditingkatkan.
3. Prioritas usulan perbaikan atribut kepuasan yang diperoleh dari penelitian ini adalah perbaikan pada atribut koneksi internet, ketersediaan stop kontak, keterawatan fasilitas, suhu ruangan, suasana *coffee shop*, dan kenyamanan ruangan.
4. Berdasarkan 6 buah atribut yang menjadi prioritas perbaikan, terdapat 12 buah akar permasalahan dan 9 buah usulan perbaikan. Berikut

merupakan 9 buah usulan perbaikan yang diberikan untuk mengatasi akar permasalahan yang ada.

- a. Menggunakan penahan pintu hidrolik.
- b. Menyediakan *speaker* dan memutar lagu yang tenang.
- c. Memasang *wifi* dengan kecepatan yang tinggi dan berkapasitas besar.
- d. Melakukan *general cleaning* dan pemeliharaan fasilitas berkala.
- e. Membuat jadwal piket harian, instruksi dalam melakukan piket, dan *briefing* berkala.
- f. Penambahan jumlah stop kontak di sekitar area *coffee shop*.
- g. Penggantian jenis kipas angin pada area *indoor*.
- h. Penambahan jumlah kipas angin.
- i. Penyediaan kanopi lipat pada area *outdoor*.

V.2 Saran

Pada bagian ini akan berisikan beberapa saran yang diberikan untuk pihak Renjana Titik Kumpul dan juga untuk penelitian selanjutnya. Saran akan memuat hal-hal yang mendukung kesimpulan yang diharapkan dapat digunakan untuk memperbaiki tingkat kepuasan pelanggan pada Renjana Titik Kumpul dan juga dapat mengoptimalkan penelitian selanjutnya. Berikut merupakan beberapa saran yang dapat diberikan.

1. Pihak Renjana Titik Kumpul sebaiknya mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diusulkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Renjana Titik Kumpul.
2. Setelah mengimplementasikan usulan-usulan perbaikan yang telah diberikan, pihak Renjana Titik Kumpul harus konsisten dalam pelaksanaan perbaikan-perbaikan tersebut.
3. Pihak Renjana Titik Kumpul disarankan untuk mempertahankan performansi dari atribut yang sudah memiliki performansi yang baik.
4. Sebaiknya peneliti selanjutnya melakukan identifikasi dan pencarian atribut kepuasan pelanggan ulang untuk meminimalisir perbedaan kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. (2006). *Pemesanan jasa dan kualitas pelayanan, cetakan pertama*. Malang: Bayumedia Publising.
- Aritonang, R.L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
Cambridge Dictionary of Philosophy.
- Deesler, G. (2020). *Human Resource Management-Pearson*. New York: Pearson
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan Keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip., dan Gery Armstrong. (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga
- Lehtinen, Volevi and Jatmo R Lehtinen. (1983) p. 21. *Service Quality: A Study of Quality Dimension. Unpublished research report. Service management*
- Martilla, J. A. dan James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing, Vol. 41, January, pp. 77-79.*
- Oliver, Sandra. (2007). *Strategi Public Relations*. Jakarta: Esensi.
- Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada statistik parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. <http://e-journal.uajy.ac.id/11074/4/3MTA02242.pdf#>
- Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Syukri, S. A. (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, 103-111.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2005). *“Service, Quality & Satisfaction”*. Yogyakarta: Andi Offset

Tontini, G. dan Piccolo, J. D. (2010). *Improvement Gap Analysis. Managing Service Quality: An International Journal, Vol. 20, 565 – 58.*

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. *“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectation”*. Simon and Schuster. New York.