

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian serta hasil dan pembahasan yang telah diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* terhadap 15 atribut yang digunakan dalam penelitian, diperoleh nilai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction index*) sebesar 74,20% atau 0,7420 yang menandakan pelanggan Pit-Stop Kopi KIG puas dengan pelayanan yang telah diterima.
2. Pada analisis SWOT didapatkan strategi pemasaran yang sesuai adalah strategi ST (*Strenght Threat*) yaitu adalah:
 - Meningkatkan promosi terhadap calon konsumen
 - Meningkatkan cita khas Pit-Stop Kopi KIG
 - Mengamati langkah pemasaran yang diambil oleh pesaing
 - Pembacaan tren atau fenomena di masyarakat harus tepat dan cepat

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara berkala agar dapat mempertahankan atau memperbaiki kepuasan pelanggan.

2. Mengadakan *briefing* sebelum bekerja dan evaluasi sesudah bekerja kepada seluruh karyawan.