

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Laritta Bakery Surabaya dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan sebesar 71,8% yang berada pada rentang 66% - 80% mengindikasikan bahwa pelanggan puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pelanggan telah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan tetapi perusahaan harus lebih meningkatkan beberapa hal masih bernilai kurang agar tercipta keseimbangan antara kinerja perusahaan dengan harapan pelanggan.

Hasil perhitungan pada metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) didapatkan atribut prioritas perbaikan untuk perusahaan. Berikut yang menjadi prioritas utama adalah ketersediaan kursi untuk pengunjung/ driver gofood mengantri dengan nilai indeks PGCV sebesar 6,8442, harga yang tertera sebanding ukuran produk dengan nilai indeks PGCV sebesar 6,0522 dan kebersihan peralatan untuk mengambil roti dengan nilai indeks PGCV sebesar 6,0048.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Hasil analisa indeks CSI didapatkan total indeks sebesar 71,8% yang berarti pelanggan telah puas sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya lagi agar bisa menjadi sangat puas.
2. Mengadakan survey secara berkala untuk mengetahui atribut mana saja yang harus diprioritaskan dalam perbaikan bagi perusahaan.