

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran, penilaian dan analisis secara kuantitatif dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* yang dilakukan diketahui bahwa secara umum pelanggan pemancingan lagoon berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 78,67% yaitu berada pada range 66 – 81, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pemancingan Lagoon untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria puas yang berarti pelanggan selama berkunjung ke Pemancingan Lagoon yang mereka rasakan kinerja sudah sesuai dengan harapan, kebutuhan mereka terpenuhi dari sisi fasilitas seperti kuantitas dan kualitas umpan dan ikan bandeng yang baik, peminjaman alat pancing yang memadai, lahan parkir dan juga dari segi pelayanan seperti para karyawan yang ramah dan sopan. Oleh karena itu pihak pelanggan pemancingan lagoon harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan tidak mudah pindah ke pesaing lain
2. Atribut yang merupakan prioritas utama untuk perlu ditingkatkan yaitu : waktu pelayanan yaitu mendukung pelanggan dalam memenuhi permintaannya karena pelanggan pun menginginkan pelayanan yang tepat waktu dalam melayani mereka, waktu tanggapan pelayan serta penanganan masalah kepada pelanggan yaitu karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menghadapi komplain dengan baik, ramah, sopan dan memprioritaskan

kepentingan pelanggan selain itu terdapat faktor yang datang dari kurangnya fasilitas penunjang seperti musholla hingga toilet bagi pelanggan. Hal tersebut yang membuat mereka merasa tidak puas. Oleh karena itu semua atribut di kuadran I tersebut perlu diperbaiki kinerjanya dan menjadikan prioritas utama perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Sedangkan terdapat atribut dalam kuadran II yang menunjukkan kualitas yang harus dipertahankan dalam kinerja karyawan yakni sikap karyawan yang dapat memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan dengan merespons kebutuhan dan keluhan dari pelanggan dengan sabar, bertutur kata sopan dengan pelanggan serta fasilitas yang dinilai baik bagi pelanggan salah satunya ialah ketersediaan ikan bandeng pada tiap kolam pemancingan, dan kualitas ikan bandeng yang dinilai pelanggan bermutu baik dan layak dikonsumsi.

## **5.2 Saran**

1. Berdasarkan hasil analisis CSI, secara umum pelanggan pemancingan lagoon berada pada kategori cukup puas, untuk itu perlu tingkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi. karena mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan baru
2. Dilihat tingkat kesesuaian dari 26 atribut layanan, terdapat beberapa atribut berada di bawah harapan pelanggan. Prioritas untuk dilakukan perbaikan pada atribut kuadran I. Berdasarkan IPA terlihat 9 atribut yang mendapat perhatian khusus, maka perlu dilakukan sesuatu untuk meningkatkan kinerja pemancingan lagoon.

3. Atribut-atribut yang masuk di dalam Kuadran I harus menjadi perhatian lebih atau bahkan perlu perbaikan sehingga kinerja pemancingan lagoon meningkat dan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan untuk menikmati pemancingan lagoon.