

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Fipper Slipper Surabaya dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan sebesar 65,598% yang berada pada rentang 51%-65,9% mengindikasikan bahwa konsumen cukup puas dengan kualitas pelayanan yang ada. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian konsumen merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan tetapi perusahaan perlu lebih meningkatkan beberapa hal masih bernilai kurang agar tercipta keseimbangan antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen.

Hasil perhitungan pada metode *Importance Performance Analysis* didapatkan atribut prioritas perbaikan untuk perusahaan adalah menyediakan berbagai jenis pembayaran dan bertanggung jawab terhadap pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja. Atribut tersebut dianggap oleh konsumen memiliki tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kepuasan yang diterima konsumen relatif rendah. Oleh karena itu pengelola harus segera melakukan penambahan metode pembayaran *cashless* dan mengadakan evaluasi terhadap karyawan demi meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan para konsumen agar konsumen puas akan pelayanan dari Fipper Ngagel Surabaya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Hasil analisa indeks CSI didapatkan total indeks sebesar 65,598% yang berarti konsumen cukup 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.