

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *GAP Analysis*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada kepuasan pelanggan Esputer Soerabaja, diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80,42%, yang berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan telah mampu memenuhi harapan pelanggan, meskipun belum optimal. Namun demikian, hasil *GAP Analysis* pada atribut pelayanan menunjukkan bahwa hampir seluruh atribut memiliki nilai gap negatif, yang berarti masih terdapat kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, meskipun pelanggan merasa puas, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat lebih optimal.
2. Berdasarkan hasil pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran I) meliputi akses lokasi mudah dijangkau dan strategis ($X_{1,2}$) dan informasi harga menu ($X_{2,3}$). Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan yang terfokus pada atribut-atribut tersebut. Oleh karena itu, rekomendasi strategis

perbaikan pelayanan difokuskan pada atribut-atribut prioritas pada Esputer Soerabaja dengan menggunakan pendekatan 5W+1H. Perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Esputer Soerabaja meliputi aksesibilitas, serta kualitas informasi dan interaksi yang diberikan oleh karyawan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat mengurangi kesenjangan antara kinerja dan harapan pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dan kinerja penjualan Esputer Soerabaja.

5.2. Saran

1. Pihak Esputer Soerabaja sebaiknya memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan, serta pengetahuan produk (*product knowledge*), sehingga karyawan dapat lebih tanggap, ramah, dan profesional dalam melayani pelanggan.
2. Pihak Esputer Soerabaja sebaiknya mempertahankan kinerja yang sudah baik serta meningkatkan kinerja yang dinilai masih kurang agar pelanggan dapat merasa puas
3. Pihak Esputer Soerabaja sebaiknya melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk memonitor tingkat kepuasan dan mengidentifikasi masalah yang perlu untuk diperbaiki
4. Pihak Esputer Soerabaja sebaiknya dapat mempertimbangkan untuk menerapkan rekomendasi perbaikan yang telah diberikan untuk meminimalisir ketidakpuasan pelanggan menggunakan metode CSI, GAP, IPA, dan 5W+1H.