

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Meninjau fakta yang diperoleh pada hasil penelitian sebelumnya ditarik beberapa kesimpulan seperti berikut:

1. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan konsumen CV. Sumber Jaya Agro Makmur berada pada kategori puas dengan nilai 78,4% namun masih belum mencapai kategori sangat puas. Didukung oleh hasil nilai kesesuaian *Importance Performance Analysis* (IPA) sebesar 96,16%, yang menunjukkan kinerja perusahaan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Sehingga, perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan sesuai hasil Kuadran I yaitu stabilitas harga, ketersediaan produk, serta kecepatan dan ketepatan layanan.
2. Tingkat loyalitas konsumen terhadap CV. Sumber Jaya Agro Makmur tergolong tinggi, dilihat dari tingginya persentase *Committed Buyer* 80% meskipun tingkat kepuasan belum sepenuhnya optimal. Namun, diikuti tingginya persentase *Switcher Buyer* menunjukkan bahwa sebagian konsumen masih berpotensi berpindah ke pesaing apabila terdapat penawaran yang lebih menguntungkan atau kebutuhan produk tidak tersedia atau tidak dapat dipenuhi.
3. Strategi penguatan kinerja CV. Sumber Jaya Agro Makmur difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan, stabilitas harga, ketersediaan produk, dan kecepatan layanan melalui penguatan SDM, pemasaran, pengelolaan risiko,

serta pemanfaatan teknologi. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat loyalitas konsumen.

5.2. Saran

Ditinjau dari temuan penelitian dan kesimpulan yang dikumpulkan, terdapat saran-saran yang bisa dijadikan rujukan untuk diterapkan, yaitu sebagai berikut:

1. CV. Sumber Jaya Agro Makmur disarankan melakukan evaluasi kepuasan konsumen secara rutin melalui survei singkat berbasis *QR Code* atau *WhatsApp Business* agar kebutuhan konsumen dapat diketahui lebih cepat dan menjadi dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.
2. CV. Sumber Jaya Agro Makmur dapat meningkatkan loyalitas konsumen melalui strategi hubungan pelanggan (*relationship marketing*) seperti promosi berkala dan *customer loyalty program* berbasis poin dengan potongan harga atau bonus pembelian.
3. CV. Sumber Jaya Agro Makmur disarankan meningkatkan kinerja melalui penyusunan SOP pelayanan dan evaluasi karyawan secara berkala, didukung sistem kasir digital untuk pengelolaan transaksi dan stok. Selain itu, perusahaan dapat menerapkan layanan *pre-order* guna memaksimalkan ketersediaan stok produk serta memanfaatkan media sosial, seperti *WhatsApp Business*, *Instagram*, *Facebook*, atau *marketplace*, untuk memberikan informasi produk, promosi, dan layanan pemesanan secara lebih cepat dan luas.