

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Bedasarkan nilai realisasi dan target dari Langgeng *Food*, total skor keseluruhan perspektif adalah 6. Nilai *rating* kinerja yang didapatkan Langgeng *Food* adalah sebesar 0,55. Berdasarkan skala *rating* kinerja, kinerja Langgeng *Food* termasuk dalam kategori cukup baik.

Pada perspektif keuangan, rata-rata realisasi NPM sebesar 14,91% dengan target perusahaan yaitu sebesar 10%, artinya NPM sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik. Rata-rata realisasi ROI sebesar 14,68% dengan target perusahaan yaitu sebesar 5%, artinya ROI sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik. Rata-rata realisasi ROE sebesar 16,53% dengan target perusahaan yaitu sebesar 10%, artinya ROE sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik. Rata-rata realisasi ROA sebesar 17,09% dengan target perusahaan yaitu sebesar 5%, artinya ROA sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik. Rata-rata realisasi TATO sebesar 98,41% dengan target perusahaan yaitu sebesar 80%, artinya TATO sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik.

Pada perspektif pelanggan, rata-rata realisasi kepuasan pelanggan sebesar 77,34% dengan target perusahaan yaitu sebesar 75%, artinya realisasi kepuasan pelanggan sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik. Rata-rata realisasi *Customer Acquisition* sebesar 8,71% dengan target perusahaan yaitu sebesar 10%, artinya *Customer Acquisition* belum mencapai target, sehingga mendapat kategori kurang. Pada perspektif proses bisnis internal, rata-rata realisasi MCE sebesar 95,03%

dengan target perusahaan yaitu sebesar 90%, artinya realisasi MCE sudah melampaui target, sehingga mendapat kategori baik.

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, rata-rata realisasi retensi karyawan sebesar 1,35% dengan target perusahaan yaitu sebesar 0%, artinya realisasi retensi karyawan belum mencapai target, sehingga mendapat kategori kurang. Realisasi pelatihan karyawan sebesar 100% dengan target perusahaan yaitu sebesar 100%, artinya realisasi pelatihan karyawan sudah cukup mencapai target, sehingga mendapat kategori cukup. Rata-rata realisasi kepuasan karyawan sebesar 79,75% dengan target perusahaan adalah sebesar 75%, artinya realisasi kepuasan karyawan sudah melampaui target perusahaan, sehingga mendapat kategori baik.

## **6.2 Saran**

Hasil pengukuran yang mendapat kategori kurang adalah *Customer Acquisition* dan Retensi Karyawan. Pada retensi karyawan, tahun 2016 terdapat 1 orang karyawan yang keluar dikarenakan faktor pribadi yaitu kehamilan. Saran yang diberikan penulis adalah pada perspektif pelanggan dengan tolok ukur *Customer Acquisition* dapat ditingkatkan lagi dengan melakukan promosi. Pelanggan Langgeng *Food* kebanyakan adalah pemilik rumah makan, pedagang kelontong dan ibu rumah tangga. Langgeng *Food* dapat memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *Twitter*. Media Sosial memberikan kemudahan dalam melakukan promosi dan menjangkau pelanggan. Selain itu, Langgeng *Food* juga bisa menerapkan sistem *delivery*, sehingga pembeli tidak harus datang secara langsung ke tempat Langgeng *Food*.