

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan pelanggan (CSI) dapat dihitung dengan tahapan yang pertama yaitu menentukan Mode Importance Score (MIS), kemudian menentukan *Weight Factor* (WF), lalu menentukan *Mode Satisfaction Score* (MSS) pada tiap atribut, kemudian membuat *Weight Score* (WS) dan yang terakhir menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dengan melihat hasil perhitungan yang telah dilakukan, didapatkan nilai untuk indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Warung Ayam Geprek Mbok Moro, yaitu sebesar 78,24%. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pada kategori “Puas”.
2. Atribut yang perlu diperhatikan dan harus diperbaiki oleh warung makan Ayam geprek Mbok Moro berdasar metode IPA yaitu :
 - 2.1. *Assurance*
 - 2.1.1 Atribut ke-19 pada kuadran I, yang harus diperbaiki adalah kualitas makanan dan minuman yang terjamin dengan tingkat kesesuaian 67,57%.
 - 2.2. *Tangible*
 - 2.2.1 Atribut ke-2 pada kuadran I, yang harus diperbaiki adalah ruang makan yang higienis (bersih) dengan tingkat kesesuaian 83,06%.

2.2.2 Atribut ke-3 pada kuadran III, yang harus diperbaiki adalah ketersediaan perlengkapan yang ada di meja (tusuk gigi, tisu, asbak, dll) dengan tingkat kesesuaian 81,63%.

2.2.3 Atribut ke-6 pada kuadran III, yang perlu diperbaiki adalah fasilitas tempat parkir belum memadai dengan tingkat kesesuaian 74,40%.

2.3. *Reliability*

2.3.1. Atribut ke-9 pada kuadran I, yang perlu diperbaiki adalah pelayanan yang cepat dalam menyajikan pesanan dengan tingkat kesesuaian 79,08%.

2.3.2. Atribut ke-11 pada kuadran I, yang perlu diperbaiki adalah rasa sajian makanan dan minuman dengan tingkat kesesuaian 82,24%.

2.4. *Responsiveness*

2.4.1. Atribut ke-13 pada kuadran I, yang perlu diperbaiki adalah pelayanan yang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan dengan tingkat kesesuaian 73,42%.

2.4.2. Atribut ke-15 pada kuadran III, yang perlu diperbaiki adalah kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan tingkat kesesuaian 77,44%.

6.2 **Saran**

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro dapat menjamin kualitas setiap makanan dan minuman yang disediakan dengan sistem pengadaan bahan baku dan produksi yang lebih ketat.
2. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro memberlakukan sistem piket atau jadwal membersihkan ruang makan untuk pelanggan agar ruang makan menjadi lebih higienis (bersih).
3. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro merekrut seorang tukang parkir untuk menata tempat parkir sehingga tempat yang ada bisa digunakan secara efisien.

4. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro menggunakan sistem produksi makanan dan minuman yang lebih baik sehingga pelanggan tidak menunggu pesanannya terlalu lama.
5. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro melakukan riset terhadap rasa makanan dan minuman yang mereka produksi atau masak agar sesuai dengan selera pelanggan.
6. Sebaiknya pihak Warung Ayam Geprek Mbok Moro menugaskan salah satu karyawan yang siap sedia khusus untuk melayani permintaan baik umum atau khusus dari pelanggan. Dengan begitu pelayanan disini akan terlihat lebih sigap.