BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasar kanpenelitian yang dilakukan di Dewa Net Jogja, dengan teknik penyebaran kuesioner kepada para pelanggan didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa tingkat kepentingan (IPA) pelanggan Dewa Net menilai bahwa kepuasan yang mereka peroleh dari Dewa Net Jogja belum sepenuhnya sesuai dengan kepentingan pelangga,. Ketiga atribut itu adalah Pertama, Menyediakan makanan kecil dan minuman. Solusinya adalah Pihak manajemen harus membuat tim khusus yang mengurusi persediaan kafe, supaya lebih terorganisir., Kedua, kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menginformasikan bilik yang akan digunakan. Solusinya yaitu pihak manajemen membuat catatan di depan meja resepsionis bilik yang kosong, supaya pelanggan yang baru datang bisa mengetahui bilik yang bisa digunakan dan menambah jumlah karyawan yang bertugas. Ketiga, memberikan informasi jika antrian sangat panjang. Solusinya yaitu pihak manajemen membuat kartu member. Sehingga pelanggan yang sudah mempunyai kartu member dapat memesan tempat melalui telepon.
2. Secara keseluruhan pelanggan cukup puas atas kinerja Dewa Net. Hal ini dapat diketahui dari nilai indeks kepuasan *Customer Satisfaction Index*pelanggan sebesar 59,70%, dimana nilai ini berada dalam kriteria cukup puas(40% sampai dengan 60%). Akan tetapi pihak manajemen harus terus berusaha meningkatkan kinerjanya sehingga pelanggan merasa lebih puas dan nilai indeks kepuasan dapat mendekati 100%.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Dewa Net. Adapun saran-saran yang diberikan bagi pihak rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Strategi atau langkah-langkah agar kepuasan pelanggan Dewa Net dapat meningkat adalah dengan cara meningkatkan kinerjanya secara optimal, salah satu caranya adalah pihak tim Dewa Net melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance*nya terus meningkat dan pelanggan merasa puas.
2. Pihak Dewa Net perlu meningkatkan aspek bukti langsung kondisi warnet, penampilan dan kondisi warnet. Kehandalan tindakan pelayanan yang baik oleh karyawan, profesionalisme dalam menangani keluhan pelanggan, melayanai dengan baik dan ramah saat melakukan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan. Empati pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasien, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan.