

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pengolahan data yang dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada CV. Yanega Megah Utama.

1. Tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan oleh CV Yanega Megah Utama menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dengan persentase 69,48% dan secara tabel interpretasi pelanggan merasa cukup puas sehingga perusahaan harus melakukan perbaikan dikarenakan persaingan jasa pengaspalan di Karawang sangat besar terlihat jelas pembangunan-pembangunan jalan raya di Karawang sedang meningkat maka dari itu agar jasa pengaspalan CV Yanega Megah Utama tidak kalah bersaing dengan jasa pengaspalan lainnya pihak perusahaan harus mencapai ataupun mendekati 100%.
2. Pada pengolahan data dengan metode *Servqual* dari seluruh atribut dapat kita ketahui bahwa konsumen CV Yanega Megah Utama ini belum merasa puas, karena nilai rata-rata nilai kualitas pelayanan sebesar -0,43. Atribut-atribut yang menjadi prioritas tinggi untuk perbaikan yaitu semua atribut yang berada pada kuadran 1 dengan atribut-atributnya yaitu, T1 (ruang kantor rapih), T3 (Pelayanan karyawan/Administrasi ramah), T4 (Kebersihan dalam ruangan maupun luar ruangan kerja), R1 (Tidak adanya batasan jumlah pesanan produk), R2 (Perusahaan memberikan informasi layanan dan transaksi dengan mudah), R3(Kelengkapan produk yang sesuai kebutuhan customer) dan RS2 (Merespon kepentingan customer dengan baik dan cepat), Sedangkan untuk prioritas rendah semua atribut yang masuk kuadran 3 dengan atribut-atributnya yaitu, A1 (Ketepatan waktu pengiriman produk kepada customer) ,A3 (Kemudahan dalam mengakses atau penggunaan produk), E1(Keramahan dalam melayani customer) ,E2 (Informasi yang diberikan oleh perusahaan dijelaskan dengan baik dan jelas) ,RS4 (Mampu memberikan penjelasan mengenai keunggulan produk maupun

sertifikasi produk yang diberikan oleh customer), dan RS6 (Ketersediaan perusahaan dalam membantu memenuhi kebutuhan customer).

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis tambahkan untuk penelitian ini ialah:

1. Kualitas dari produk CV Yanega Megah Utama harus selalu diperhatikan dengan cara mengenal atribut-atribut yang di berikan oleh Perusahaan dan sesuai dengan keinginan konsumen
2. Peneliti bisa menambahkan atribut lain untuk penelitian kedepannya agar lebih menjaga kualitas dari Perusahaan.
3. Upaya yang dapat dilakukan bisa dengan cara promosi ataupun memanfaatkan *e-commerce* dalam penjualannya.

