BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan proses penelitian yang telah didapat kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapat nilai *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 43,33%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh UMKM Bakso Buntal ABC.
2. Item 11 menjadi fokus perbaikan (Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan segera) dan atribut 12 (Pelanggan menerima pelayanan yang tepat dari karyawan) , karena masuk ke dalam KUADRAN I.

5.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis berikan setelah penelitian ini dibuat :

1. Dengan hasil kepuasan pelanggan yang masih merasa kurang puas dengan kinerja pihak UMKM, diharapkan dilakukannya perbaikan pada item – item yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2. Atribut yang sudah dikatakan cukup bagus diharapkan agar tetap dapat dipertahankan dan tidak menurun kinerjanya.