

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Secara umum indeks kepuasan pelanggan atas pelayanan *Lovely Bee Day Care* untuk atribut-atribut yang diuji adalah pada kriteria Puas. Nilai kepuasan pelanggan dengan model *customer satisfaction index* (CSI) pada *Lovely Bee Day Care* Bandar Lampung adalah sebesar 66,85% atau 0,6685, Jika didasarkan pada indeks kepuasan pelanggan maka nilai 0,6685 berada pada range 0,66 - 0,80. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu atribut yang berada pada kuadran A dimensi *tangibel, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut :

Tangibel (Gedung dan ruang *Lovely Bee Day Care* bersih dan menarik, Ruang penitipan dan ruang tidur *Lovely Bee Day Care* nyaman & Fasilitas *Lovely Bee Day Care* lengkap.)

Empathy (Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar, jujur dalam memberikan pelayanan & Petugas *Lovely Bee Day Care* memahami kebutuhan khusus bayi dan balita.)

Reliability (Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani bayi dan balita dengan baik.)

Responsiveness (Petugas *Lovely Bee Day Care* cepat menangani kebutuhan bayi dan balita, Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu menangani keluhan orang tua bayi dan balita, & Petugas *Lovely Bee Day Care* mampu dan cepat menangani kondisi darurat (cedera/bencana))

Assurance (Petugas *Lovely Bee Day Care* memberikan rasa aman dan nyaman bagi bayi dan balita & Petugas *Lovely Bee Day Care* sabar dalam memberikan pelayanan kepada bayi dan balita)

Selain memperbaiki kualitas pelayanan yang ada pada kuadran A, pihak *Lovely Bee Day Care* harus mengurangi hal – hal yang berlebihan seperti yang ada pada kuadran D dan meningkatkan prestasi pada kuadran B sehingga *Lovely Bee Day Care* dapat menciptakan kepuasan pealanggan *Lovely Bee Day Care*.

5.2 Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut : sebagai Perusahaan jasa penitipan anak (*day care*) dengan *Lovely Bee Day Care* Bandar Lampung dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan untuk ditingkatkan. Selain terus memberikan pelayanan dan penerapan standar yang baik dalam operasi sehari-hari, *Lovely Bee Day Care* dapat terus meningkatkan kualitas jasa pelayanan dan menambah sarana dan prasarana agar mampu bersaing dengan beberapa perusahaan jasa penitipan anak yang lain di kota Bandar Lampung.