

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada pemasangan Plafon di Desa Tanjung Serupa, maka dapat di simpulkan Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pemasangan plafon PVC adalah 72.74 % berdasarkan rentang kriteria *CSI* dengan skala 66 sampai 80 bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Desa Tanjung Serupa secara umum berada pada kategori puas artinya pelanggan merasa “puas” atas kualitas pemasangan Plafon.

B. Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Pihak jasa pemasangan Plafon atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Upaya peningkatan kualitas pemasangan Plafon terus- menerus dilakukan agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi dan berdaya saing.
2. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan konsumen sehingga peningkatan kualitas pemasangan Plafon akan terfokus pada atribut –atribut yang dianggap kurang.
3. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi.