

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis data pada pembahasan penelitian ini dan pada bab ini juga akan diberikan saran sebagai bahan masukan bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian ini serta bagi para pembaca yang merujuk pada hasil penelitian.

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Bangunan Pada Perumahan Bersubsidi PT.Avina Semestaraya Group yang telah dibuktikan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil *Customer Satisfaction Index (CSI)* tersebut, terdapat persentase nilai yang berbeda. Pada perumahan avina residence yang berada dilokasi pertama (I) yaitu 67,30 % nilai tersebut rentang antara $66\% < CSI \leq 80\%$ berada pada kategori puas, kemudian untuk perumahan avina residence yang berada dilokasi kedua (II) yaitu, 68,56 % nilai tersebut rentang antara $66\% < CSI \leq 80\%$ berada pada kategori puas, dan untuk lokasi ketiga (III) memiliki nilai 69,40 % nilai tersebut rentang antara $66\% < CSI \leq 80\%$ berada pada kategori puas. Maka dapat diketahui bahwa kualitas bangunan terhadap kepuasan penghuni perumahan PT.Avina Semestaraya Group Kota Langsa berada dalam kategori puas.
2. Berdasarkan analisis dengan metode *Importance and Performance Analysis (IPA)*, Pada ketiga perumahan bersubsidi di Kota Langsa yang diteliti oleh peneliti disimpulkan bahwa ada beberapa atribut yang terdapat di kuadran B yaitu atribut yang harus dipertahankan. Pada lokasi penelitian pertama terdapat 7 (tujuh) atribut yang berada di kuadran B, kemudian terdapat 8 (delapan) atribut yang terdapat di kuadran B pada lokasi penelitian kedua, dan 9 (sembilan) berada di kuadran B pada lokasi

ke 3 (tiga). Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut ini dianggap penting oleh para responden, dan kinerjanya sudah dianggap baik. Maka dari itu, pihak perusahaan harus mempertahankan kinerja yang sudah baik bagi para penghuni perumahan Avina Residence.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut ini.

1. Bagi pihak pengembang atau perusahaan PT.Avina Semestaraya Group
Hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan kepada pelanggan baik dari segi kualitas maupun fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar merasa puas dan tidak kecewa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengetahuan penghuni perumahan PT. Avina Semestaraya Group Kota Langsa.
2. Perusahaan dapat mempertahankan variabel yang masuk dalam kuadran prestasi (Kuadran B)
3. Perlu di lakukan penelitian lebih lanjut tentang peningkatan kinerja perusahaan.