

## **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**

Hasil analisis pada bab IV tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Perumahan Non Bersubsidi di Kota Langsa, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Kepuasan konsumen pada Perumahan Darussalam dapat dilihat dari perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 92,79 % nilai tersebut rentang antara  $80\% < CSI \leq 100\%$  berada pada kategori sangat puas. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Perumahan Avina 93 % nilai tersebut rentang antara  $80\% < CSI \leq 100\%$  berada pada kategori sangat puas dan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) Naura Indah sebesar 91,07 % nilai tersebut rentang antara  $80\% < CSI \leq 100\%$  berada pada kategori sangat puas
2. Berdasarkan analisis dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA), Pada ketiga perumahan non bersubsidi di Kota Langsa yang di teliti oleh peneliti disimpulkan bahwa, berdasarkan analisis diagram kartesius pada ketiga perumahan non bersubsidi di Kota Langsa terdapat beberapa faktor yang harus dipertahankan. Faktor-faktor yang harus dipertahankan terdapat pada kuadran (II). Maka dari itu, pihak perusahaan harus meningkatkan kinerja pada perumahan tersebut.

## 5.2. SARAN

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

1. Perusahaan perlu memperbaiki beberapa variabel yang masuk dalam kuadran prioritas pertama (Kuadran A).
2. Perusahaan dapat mengurangi kinerja pada variabel yang masuk dalam kuadran berlebihan (Kuadran D)
3. Perusahaan dapat mempertahankan variabel yang masuk dalam kuadran prestasi (Kuadran B)
4. Perusahaan dapat menjelaskan secara rinci kinerja mereka kepada konsumen agar sesuai dengan ekspektasi yang konsumen inginkan.
5. Perlu di lakukan penelitian lebih lanjut tentang peningkatan kinerja perusahaan.