

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil kepuasan pelanggan pada industri jasa hiburan Ocean Game Net, penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. *Score* tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan di Ocean Game Net adalah 6.78.
2. Dari penelitian yang penulis lakukan terhadap perusahaan diketahui bahwa kebutuhan secara personal pelanggan kurang mendapat perhatian dari perusahaan. Hal ini harus segera dibenahi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pindahnya pelanggan kepada pesaing.
3. Dengan adanya penganalisaan terhadap kepuasan pelanggan ini, perusahaan dapat melakukan perbaikan-perbaikan demi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.
4. Selama ini perusahaan hanya menilai kinerja perusahaan dari kinerja keuangan saja. Dengan adanya penelitian ini semoga perusahaan bisa menerapkan penggunaan *balanced scorecard* yang menilai kinerja tidak hanya dari kinerja keuangan saja.

5.2 Saran

Melalui kesimpulan di atas, penulis mengungkapkan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan sebagai berikut :

1. Perusahaan sebaiknya melakukan penilaian kinerja dari kepuasan pelanggan juga. Hal ini diakibatkan karena dimasa sekarang ini perusahaan-perusahaan saling berlomba-lomba memanjakan konsumennya. Selama ini hal yang dilakukan Ocean Game Net kepuasan konsumen menjadi hal yang tidak terlalu diperhatikan.
2. Kebutuhan personal pelanggan harus ditingkatkan untuk dapat memuaskan pelanggan. Contohnya :
 - Sediakan sabun cair dalam toilet.
 - Ketersediaan air bersih dalam toilet harus diperhatikan.
 - Sediakan wastafel diluar toilet.
 - Sediakan lap, *tissue* untuk mengeringkan tangan.
 - Pelatihan staff untuk melakukan pelayanan.
 - Kerapian staff harus lebih ditingkatkan, dengan memberikan seragam pada staff agar terlihat lebih rapi di mata pelanggan.
 - Sediakan AC dalam ruang bermain.