

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di KPSBU Lembang dan akhirnya penulis mencoba memberikan kesimpulan dan saran-saran.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan KPSBU Lembang, yaitu dengan mengumpulkan data, penelitian data sampai dengan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan mengenai Analisis Kualitas Produksi Susu terhadap Kepuasan Pelanggan di KPSBU Lembang sebagai berikut :

1. Tujuan dari KPSBU adalah berusaha semaksimal mungkin untuk memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan para konsumennya agar kepuasan para pelanggan dapat tercapai. Agar dapat menghadapi para pesaing, maka KPSBU Lembang berusaha memperbaiki kekurangannya, memberikan kualitas pelayanan produksi susu secara optimal dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah cukup bagus oleh konsumen.
2. Harapan konsumen pada kualitas pelayanan produksi susu yang diberikan oleh KPSBU Lembang diantaranya adalah kesesuaian dengan janji, pelayanan, penanganan kualitas susu, keramahan, perhatian, dan kesopanan staf, prestasi dan reputasi, kemudahan, kemampuan staf berkomunikasi, kebersihan dan

penampilan staf, keamanan dan kenyamanan yang diberikan, pelanggan telah merasa baik dan memuaskan terlihat dari jawaban responden.

5.2 Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak KPSBU Lembang dalam memberikan kualitas pelayanan produksi susu, sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumennya.

Adapun saran-saran tersebut adalah agar pihak KPSBU lebih operasional dalam hal :

1. Pemeliharaan terhadap sapi dalam peningkatan kemampuan anggota.
2. Penyediaan staf-staf dalam KPSBU.