

**BAB V**  
**SIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Simpulan**

Penelitian ini menganalisis kepuasan konsumen berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Maestro Band. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dari Maestro Band ini sudah baik, cukup baik, ataupun kurang. Dengan kata lain, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bila ada hal yang sudah baik perlu untuk dipertahankan, bila ada hal yang kurang perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali.

Penelitian ini memfokuskan pada Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Maestro Band dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan kriteria orang-orang yang pernah menggunakan jasa dari Maestro Band. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan metode analisis persentase.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan tangible perlu dipertahankan dan lebih baik lagi bila ditingkatkan. Sedangkan dimensi assurance dan empathy perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali agar dapat membuat konsumen merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Maestro Band.

### 5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen Maestro Band dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga mencapai kepuasan konsumen. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Maestro Band harus tetap menjaga kualitas pelayanannya dan juga harus melakukan inovasi-inovasi terhadap pelayanannya sehingga dapat terus memenuhi keinginan konsumen dan dapat terus bersaing sebagai Event Organizer terbaik.
2. Maestro Band harus lebih memperhatikan karyawan-karyawan yang bersikap kurang sopan terhadap konsumennya agar konsumen pun merasa nyaman dengan jasa yang diberikan oleh Maestro Band.
3. Mengenai kesibukan karyawan dalam melayani pelanggan, sebaiknya pihak Maestro Band menambah jumlah personil karyawannya agar dapat melayani konsumennya secara bersamaan.
4. Maestro Band harus dapat membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.
5. Maestro Band harus secara konsisten bersikap sopan terhadap konsumennya.
6. Maestro Band harus dapat memberikan jawaban dari setiap pertanyaan yang diberikan oleh konsumen sehingga jawaban tersebut membuat konsumen merasa puas.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

7. Maestro Band dapat memberikan perhatian terhadap setiap konsumennya secara lebih dekat lagi, agar konsumen dapat percaya terhadap Maestro Band.