

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan di Toko Anisa, peneliti memperoleh simpulan berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Simpulan yang diperoleh sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan konsumen Toko Anisa sebesar 61% untuk kepuasan konsumen dan 62,75% untuk keberlanjutan usaha. Keduanya memiliki arti cukup puas.
2. Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA), aspek-aspek yang paling penting untuk diperbaiki yaitu kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan Toko Anisa, transparansi biaya yang dikenakan, perhitungan yang akurat dalam menghitung harga dan Toko Anisa yang mendukung komunitas lokal melalui program-program sosial.
3. Terdapat 4 (empat) rekomendasi solusi perbaikan untuk keberlanjutan usaha Toko Anisa yang sesuai dengan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu membangun kepercayaan konsumen, meningkatkan transparansi biaya, meningkatkan akurasi perhitungan harga, dan mendukung komunitas lokal melalui program-program sosial untuk keberlanjutan usaha Toko Anisa.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran berdasarkan kegunaan penelitian yang telah ditetapkan. Saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kepuasan konsumen untuk keberlanjutan usaha pada usaha yang sejenis. Penelitian ini dapat dilanjutkan untuk mengetahui secara dalam mengenai kepuasan konsumennya. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan data *time series* untuk melanjutkan penelitian yang serupa.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Toko Anisa supaya lebih memperhatikan lagi terkait kepuasan konsumennya terutama pada aspek-aspek prioritas yang harus diperbaiki untuk keberlanjutan usahanya. Toko Anisa dapat mengikuti rekomendasi solusi perbaikan yang sudah diberikan, yaitu Toko Anisa harus meningkatkan kepercayaan konsumen, meningkatkan transparansi biaya, meningkatkan akurasi perhitungan harga, dan mendukung komunitas lokal melalui program-program sosial.