

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Hasil penilaian kepuasan pengunjung Solo Techno park menggunakan model CARTER dengan metode CSI dan IPA dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan metode Customer Satisfaction Index (CSI), didapatkan tingkat kepuasan pengunjung Solo Techno Park secara keseluruhan sebesar 82% yang memiliki kategori "*good*", ini menunjukkan mayoritas pengunjung puas dengan kualitas layanan. Adapun nilai kepuasan dihitung menggunakan model CARTER dengan masing-masing dimensi mendapatkan nilai 81% untuk dimensi *compliance*, 81% untuk dimensi *tangible*, 83% untuk dimensi *reliability*, 84% untuk dimensi *assurance*, 81% untuk dimensi *emphaty*, dan 81% untuk dimensi *responsiveness*.
2. Analisis menggunakan metode IPA mendapatkan hasil berupa kriteria atribut yang menjadi prioritas perbaikan Solo Techno Park untuk segera meningkatkan kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan dan ekspetasi pengunjung. Terdapat 5 (lima) atribut prioritas perbaikan diantaranya Fasilitas modern dilengkapi teknologi terkini, termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi, peralatan IT canggih, dan sistem keamanan (Atribut no. 3), Keberadaan event atau program (seperti seminar, pameran, dll) yang menarik (Atribut no. 4), Fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet dan tempat ibadah bersih dan nyaman (Atribut no. 9), Seluruh informasi mengenai Solo Techno Park akurat dan dapat dipercaya (Atribut no. 12), Terdapat tempat parkir yang luas dan aman (Atribut no. 17).
3. Strategi pengembangan kualitas yang dapat diberikan kepada Solo Techno Park yaitu dengan melakukan perawatan rutin pada fasilitas pendukung seperti toilet dan mushola, meningkatkan cakupan jaringan dan daya wifi melalui kerja sama dengan perusahaan internet, mengadakan acara atau program rutin dengan kampus, komunitas, atau instansi untuk meningkatkan eksistensi dan daya saing, dan juga membuat sistem

pembaruan informasi, memperluas lahan dan mempertahankan keamanan parkir.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan riset dengan lingkup yang lebih luas yaitu pada kawasan Gedung *Research & Development* untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan di berbagai fasilitas yang terdapat di Solo Techno Park.
2. Penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif dengan membandingkan Solo Techno Park dengan techno park lainnya, baik yang berada di Indonesia maupun di negara lain untuk dapat mengidentifikasi *best practise*.

