

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kepuasan pengunjung di Cimahi Techno Park dan membandingkan kualitas pelayanan di Cimahi Techno Park terhadap Solo Techno Park menggunakan model CARTER, CSI, dan IPA maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung Cimahi Techno Park mencapai 83% maka masuk kedalam kategori “good” atau baik, sedangkan Solo memiliki nilai CSI sebesar 82%. Penilaian ini mengacu pada enam dimensi layanan yang diukur menggunakan model CARTER yaitu *Compliance* (kepatuhan) dengan total CSI pada dimensi ini yaitu sebesar 83%, untuk dimensi *Assurance* (asuransi) sebesar 84%, dimensi *Reliability* (keandalan) sebesar 83%, dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebesar 82%, dimensi *Emphaty* (empati) sebesar 82%, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 81%.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Cimahi Techno Park perlu fokus pada 2 atribut utama untuk memenuhi dan melampaui harapan pengunjung. Atribut atribut tersebut berada pada kuadran 1 (merupakan kuadran yang memiliki kepentingan tinggi namun Kinerja perusahaan rendah) yang pertama atribut ke-7 yaitu “Fasilitas Cimahi Techno Park menarik, terawat dengan baik” maka strategi pengembangan yang dapat diberikan kepada Cimahi Techno Park untuk atribut ke-7 yaitu perawatan taman, koneksi wifi yang stabil, pemeliharaan rutin fasilitas dan pembaruan fasilitas dan nyaman untuk dikunjungi. Kemudian atribut ke-23 yaitu “Petugas memberikan kenyamanan pelayanan kepada pengunjung” maka strategi Pengembangan atribut ke-23 yaitu mengarahkan petugas dengan pemahaman yang dalam, ruang istirahat yang memadai.
3. Berdasarkan hasil perbandingan yang sudah dilakukan antara Cimahi Techno Park dengan Solo Techno Park menggunakan 3 metode (CARTER, CSI, dan IPA) sebagai perbandingan, didapatkan hasil yang menyatakan bahwa Cimahi Techno Park lebih baik dari Solo Techno Park dalam segi kualitas pelayanan kepada

pengunjung. Meskipun begitu, Cimahi Techno Park diharapkan tetap perlu menjaga kualitas pelayanan, terutama pada atribut-atribut di yang ada pada kuadran 2, agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan. Selain itu, Cimahi juga bisa melakukan evaluasi pada beberapa aspek yang masih berada di Kuadran 1 untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat melakukan riset dengan membandingkan Techno Park yang sudah dilakukan penelitian, dengan Techno Park lain yang ada di Indonesia. Agar pelayanan techno park yg ada di Indonesia dapat dimaksimalkan sebaik mungkin.

