

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) terhadap 100 responden pelanggan KFC Gelael Palm Spring, Batam, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kriteria kepuasan pelanggan telah berhasil diidentifikasi dan dikelompokkan ke dalam kategori *benefit* atau *cost*. Kriteria seperti kualitas produk, kebersihan, layanan, suasana dikategorikan sebagai *benefit*, sedangkan harga dikategorikan sebagai *cost*, karena semakin rendah nilainya maka semakin memuaskan pelanggan.
2. Matriks keputusan disusun berdasarkan hasil rata-rata dari kuesioner pelanggan terhadap lima kriteria. Data ini kemudian dinormalisasi sesuai rumus SAW berdasarkan pengelompokkan atribut (*benefit/cost*). Matriks normalisasi menjadi dasar perhitungan akhir untuk menentukan peringkat masing-masing alternatif
3. Proses normalisasi dilakukan dengan menyesuaikan jenis kriteria, yaitu: untuk kriteria *benefit*, nilai tiap alternatif dibagi dengan nilai maksimum dari kriteria tersebut, dan untuk kriteria *cost*, nilai minimum dibagi dengan nilai alternatif. Proses ini menghasilkan data yang lebih adil untuk dianalisis lebih lanjut.

4. Perangkingan berdasarkan skor SAW menunjukkan pelanggan dengan kepuasan tertinggi memiliki pengalaman yang baik pada seluruh aspek layanan. Responden dengan skor tertinggi memberikan penilaian setuju hingga sangat setuju terhadap semua kriteria. Hal ini menunjukkan bahwa gabungan dari pelayanan, rasa, harga, dan lingkungan fisik sangat berpengaruh dalam membentuk pengalaman positif.
5. Hasil perangkingan menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan KFC Gelael Palm Spring Batam. Nilai-nilai yang dihasilkan dari perhitungan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara umum berada pada kategori tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan, kebersihan, suasana tempat, variasi menu, dan harga yang ditawarkan oleh KFC telah memenuhi harapan pelanggan.

5.2 Saran

1. Manajemen KFC Gelael, Palm Spring Batam disarankan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pada aspek-aspek yang tergolong sebagai kriteria *benefit*, seperti kualitas produk, kebersihan, layanan, dan suasana. Pengelompokan kriteria ini penting untuk menjadi fokus utama dalam strategi peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Dalam pengambilan keputusan yang berbasis data, manajemen dapat mempertimbangkan penggunaan metode SAW untuk evaluasi rutin kepuasan pelanggan. Proses normalisasi yang tepat akan membantu

menghasilkan analisis yang lebih adil dan akurat dalam menilai kepuasan pelanggan.

3. Karena pelanggan dengan skor kepuasan tertinggi memberikan penilaian positif pada seluruh aspek, maka KFC dapat menjadikan profil pelanggan tersebut sebagai standar ideal dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Studi lanjutan bisa dilakukan untuk mengetahui lebih dalam kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi
4. Penyusunan dan analisis data berbasis matriks keputusan dapat dijadikan alat bantu evaluasi rutin internal, terutama dalam melihat perubahan tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.
5. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan KFC telah berada pada kategori memuaskan. Oleh karena itu, KFC disarankan untuk menjaga konsistensi kualitas, serta meningkatkan inovasi pada aspek-aspek yang dinilai pelanggan penting, agar tingkat kepuasan tidak hanya terjaga, tetapi juga semakin meningkat dari waktu ke waktu.