

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Dalam Menentukan Kepuasan Anggota CUIK Batuaji Dalam Kualitas Pelayanan memerlukan variabel input dan juga output, untuk variabel input berupa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kualitas Harga, dan juga Kualitas Suasana, variabel outputnya berupa hasil Kepuasan Anggota Cuij Batuaji Yang dapat dikatakan Puas.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, baik melalui perhitungan manual maupun menggunakan aplikasi MATLAB R2021a, diperoleh nilai akhir sebesar 64. Hasil dari kedua metode perhitungan tersebut berada pada domain yang sama, yaitu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor CUIK Batuaji berada dalam kategori "Baik".
3. Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dari aplikasi MATLAB R2021a maupun perhitungan manual, dapat dibuktikan bahwa penggunaan variabel Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, dan Suasana mampu mengukur tingkat kepuasan anggota CUIK Batuaji secara efektif, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

b. Saran

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memotivasi pegawai di kantor CUIK Batuaji untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan

3. menggunakan metode logika fuzzy.