

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kinerja pelayanan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar berada pada kategori baik. Tingkat kesesuaian kinerja pelayanan kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu sebesar 87,23% lebih rendah dibandingkan dengan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar sebesar 89,80%. Kelompok tani Padmasari II memiliki fasilitas bukti fisik yang lebih unggul, lokasi yang lebih dekat dengan sentra pasar bunga, serta menerapkan sistem abonemen atau berlangganan kepada pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten.
- 2 a. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu dan kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar berada pada kategori puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu sebesar 73%, sedangkan pada kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar sebesar 75%. Semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan pemasok bunga potong krisan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Kinerja pelayanan yang harus diprioritaskan dari pemasok bunga potong krisan pada kelompok tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu antara lain ketepatan waktu pengiriman, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, pelayanan yang adil dan memahami kepentingan pelanggan. Sedangkan, pada kelompok tani Padmasari II di Kecamatan Tutar Nongkojajar antara lain ketepatan waktu pengiriman, pelayanan cepat dan efisien, jaminan kualitas produk, keutamaan kepentingan pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

6.2. Saran

1. Perlu dilakukan penerapan sistem budidaya yang sesuai dengan SOP untuk menyeragamkan kualitas bunga potong krisan yang diproduksi dan penjadwalan tanam untuk menghindari adanya penumpukan ataupun kekosongan pasokan bunga potong krisan.
2. Peningkatan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan cara perbaikan pencatatan atau pembuatan *database* pelanggan dan peningkatan *communication skill* sehingga memudahkan dalam melayani serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Pada penelitian selanjutnya tingkat kepuasan kinerja pelayanan dapat dihubungkan dengan loyalitas.

