

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan pelanggan di PT. Aerfood ACS Kualanamu pada kualitas makanan di tahun 2022 sebesar 79,69 % hal ini belum sesuai dengan hasil yang di harapkan yaitu >80% sehingga masih perlunya perbiakan dalam aspek rasa dan variasi makanan. Pada tahun 2023 mengalami peningkatan menjadi 86,25% yang sudah memenuhi harapan perusahaan.
2. Hasil survei kepuasan pelanggan di PT. Aerfood ACS Kualanamu pada kualitas layanan sudah baik setiap tahunnya dengan persentase 87,5% pada tahun 2022 dan mengalami peningkatan pada tahun 2023 menjadi 91,25 %.
3. Hasil survei kepuasan pelanggan di PT. Aerfood ACS Kualanamu pada SDM sudah baik sesuai dengan target yang di harapkan yaitu >80% dengan persentase tahun 2022 sebesar 93,75% dan tahun 2023 sebesar 93%.

B. Saran

1. Kepuasan pelanggan di PT. Aerfood ACS sudah baik hal ini terbukti dari pihak pelanggan rata-rata menjawab formulir survey kepuasan pelanggan dominan baik. Akan tetapi pada variasi makanan dapat di evaluasi kembali agar pelanggan lebih puas dengan variasi makanan yang di sajikan
2. Sebaiknya survey kepuasan pelanggan juga di lakukan oleh pihak PT. Aerofood ACS Kualanamu kepada para penumpang maskapai untuk

melihat secara langsung terkait dengan kepuasan penumpang terhadap makanan yang disajikan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kuisisioner online melalui kode QR di setiap kemasan makanan.