

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Nilai indeks kepuasan pelanggan di Superindo Parangtritis sebesar 78.1 dan masuk ke dalam kategori puas.
2. Atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah atribut yang masuk ke dalam kategori *critical attribut* yaitu atribut penataan display produk dan rak memudahkan untuk bergerak dan mencari barang yang akan dibeli (F2), kondisi di dalam toko yang bersih dan nyaman (F5), karyawan memberikan respon yang cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan(I4), karyawan selalu menanggapi keluhan pelanggan(I5), karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat(P1), dan karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan pelanggan (P4).

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran untuk direkomendasikan kepada Superindo Parangtritis guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan yaitu:

1. Berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan, perusahaan harus dapat mempertahankan performa pelayanannya.
2. Berdasarkan analisa *Improvement Gap Analysis* (IGA) terdapat 3 rekomendasi perbaikan yaitu:
 - a. Prioritas utama
 - (Atribut I4, I5, P1, dan P4) memperbanyak jumlah kasir yang beroperasi untuk jam-jam ramai.

- (Atribut F2) Perbaiki penataan display produk sesuai dengan kategori produk yang disesuaikan dengan jenis dan kategori produk dalam setiap 1 rak, membuat jalur keluar khusus untuk pelanggan yang tidak membawa barang belanjaan, penataan area kasir agar terlihat lebih luas, dan penataan troley di dekat pintu masuk
- b. Prioritas kedua
- Karyawan lebih murah senyum kepada pelanggannya
 - Penataan area parkir dan akses jalan dari parkir motor hingga pintu masuk agar lebih bersih dan nyaman serta meningkatkan inisiatif tukang parkir dalam membantu pelanggan.
 - Pengaturan akses keluar masuk khusus untuk kendaraan bermotor di sisi barat toko.
- c. Prioritas ketiga
- Menambah titik penerangan di area teras dan pintu masuk
 - Penambahan fasilitas mushola dan tanda untuk menuju toilet

