

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan

Pada bagian ini akan membahas mengenai hasil dari pengolahan data yang diperoleh menggunakan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

5.1.1 Kuadran 1

Tabel 5.1 Pembahasan Kuadran 1

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P5	Area parkir yang luas, mudah dan bersih.	15.306	21.429	6.122	1
P10	Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan.	15.412	21.071	5.659	2
P11	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan.	15.865	21.357	5.492	4
P3	Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk.	16.463	21.500	5.037	7
P6	Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	16.820	21.643	4.823	8

Dari table 5.1 di atas merupakan atribut-atribut yang masuk pada kuadran 1, menggambarkan tingkat kepentingan yang tinggi dari suatu layanan akan tetapi kinerja perusahaan rendah sehingga layanan yang masuk dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Terdapat lima atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yakni, (p5) Area parkir yang luas, mudah dan bersih menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 6.122, (p10) Kemudahan dalam mencari

barang yang diinginkan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.659, (p11) Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.492, (p3) Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.037, (p6) Produk Toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.823.

5.1.2 Kuadran 2

Tabel 5.2 Pembahasan Kuadran 2

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	Nilai PGCV	Prioritas
P9	Sering ada promo atau potongan harga.	17.242	21.786	4.544	11
P17	Tempat parkir yang aman.	17.627	21.571	3.944	15
P21	Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan.	18.107	21.929	3.822	17
P7	Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir.	17.633	21.429	3.796	18
P15	Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak).	17.812	21.571	3.760	19
P8	Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel.	17.694	21.429	3.735	20
P16	Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan.	17.459	21.071	3.612	21

Dari table 5.2 di atas merupakan atribut-atribut yang masuk pada kuadran 2, menggambarkan tingkat kepentingan yang tinggi dari suatu layanan dan tingkat kinerja perusahaan pun tinggi sehingga layanan yang masuk dalam kuadran ini perlu untuk dipertahankan. Terdapat tujuh atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yakni, (p9) Sering ada promo atau potongan harga menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.544, (p17) Tempat parkir yang aman menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.944, (p21) Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.822, (p7) Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.796, (p15) Barang terjamin

kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak) menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.760, (p8) Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.735, (p16) Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.612.

5.1.3 Kuadran 3

Tabel 5.3 Pembahasan Kuadran 3

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P18	Pengembalian barang yang kadaluarsa.	15.092	20.714	5.622	3
P4	Suhu ruangan toko Agung yang nyaman.	15.500	20.786	5.286	5
P19	Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting.	15.016	20.214	5.198	6
P14	Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon.	15.478	20.214	4.736	9
P12	Karyawan sangat paham akan produk-produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri.	16.264	20.929	4.664	10

Dari table 5.3 diatas merupakan atribut-atribut yang masuk pada kuadran 3, menggambarkan tingkat kepentingan suatu layanan rendah dan tingkat kinerja perusahaan pun rendah sehingga layanan yang masuk dalam kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki. Terdapat lima atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yakni, (18) Pengembalian barang yang kadaluarsa menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.622, (p4) Suhu ruangan toko Agung yang nyaman menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.286, (p19) Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 5.198, (p14) Bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.736, (p12) Karyawan sangat paham akan produk- produk yang

dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.664.

5.1.4 Kuadran 4

Tabel 5.4 Pembahasan Kuadran 4

Atribut	Pernyataan	Nilai ACV	Nilai UDCV	nilai PGCV	Prioritas
P20	Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.	16.328	20.857	4.529	12
P13	Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan.	16.516	20.571	4.056	13
P2	Kebersihan toko Agung.	16.459	20.500	4.041	14
P1	Penampilan karyawan yang rapi dan bersih.	15.942	19.786	3.844	16

Dari table 5.4 diatas merupakan atribut-atribut yang masuk pada kuadran 4, menggambarkan tingkat kepentingan yang rendah dari suatu layanan akan tetapi kinerja perusahaan tinggi sehingga layanan yang masuk dalam kuadran ini dianggap berlebihan dalam mengalokasikan sumberdaya. Terdapat empat atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yakni, (p20) Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.529, (p13) Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.056, (p2) Kebersihan toko Agung menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 4.041, (p1) Penampilan karyawan yang rapi dan bersih menghasilkan nilai *indeks PGCV* sebesar 3.844.