

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan kualitas pelayanan Toko Agung dengan menggunakan metode *IPA* dan *PGCV* di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan diagram scater *Importance- performance Analysis* dapat diketahui atribut-atribut yang masuk ke dalam 4 buah kuadran *IPA* yaitu sebagai berikut :
 - a. Kuadran 1 : P5, P10, P11, P3, P6
 - b. Kuadran 2 : P9, P17, P21, P7, P15, P8, P16
 - c. Kuadran 3 : P8, P4, P19, P14, P12
 - d. Kuadran 4 : P20, P13, P2, P1

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa tidak seluruh atribut kepentingan dan kinerja memenuhi harapan pelanggan, hanya terdapat tujuh atribut yang memenuhi harapan pelanggan.

2. Berdasarkan urutan prioritas *Indeks PGCV* dapat diketahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sebagai berikut:
 - a. Atribut p5 memiliki nilai *indeks PGCV* sebesar 6.122 yang menjadi prioritas pertama perbaikan.
 - b. Atribut p10 memiliki nilai *indeks PGCV* sebesar 5.659 yang menjadi prioritas kedua perbaikan.
 - c. Atribut p18 memiliki nilai *indeks PGCV* sebesar 5.622 yang menjadi prioritas ketiga perbaikan.
 - d. Atribut p11 memiliki nilai *indeks PGCV* sebesar 5.492 yang menjadi prioritas keempat perbaikan.

- e. Atribut p4 memiliki nilai *indeks PGCV* sebesar 5.286 yang menjadi prioritas kelima perbaikan.
3. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang masuk dalam kuadran 1, atribut-atribut tersebut adalah :
1. Area parkir yang luas, mudah dan bersih
 2. Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan
 3. Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan
 4. Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk
 5. Produk Toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan

6.2. Saran

Dari atribut-atribut kuadran 1 maka didapat rekomendasi atau saran perbaikan, antara lain :

1. Untuk perbaikan area parkir, pihak Toko Agung perlu merenovasi ulang area parkir atau memperluas area parkir Toko Agung.
2. Untuk kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan, pihak Toko Agung perlu memasang papan penanda lokasi barang yang mudah dilihat dan diketahui oleh konsumen.
3. Memberikan briefing oleh pihak Toko Agung kepada karyawan sebelum bekerja mengenai pekerjaan yang harus dikerjakan hari ini sesuai pekerjaannya masing-masing dan dapat memberikan training secara berkala dari pihak Toko Agung kepada karyawan bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
4. Pihak Toko Agung perlu merencanakan penataan letak barang-barang yang akan dijual serta melabeli rak dan harga produk sesuai dengan jenis barang yang akan dijual.
5. Pihak Toko Agung dapat membuat jadwal dan menjalankan pengecekan stok barang dan barang yang berada dirak jualan, sehingga dapat termonitoring stok barang dan barang yang dirak apakah stok barang masih tercukupi atau diperlukan pesanan baru untuk mencukupi stok barang yang kurang.