

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Supermarket Alfa Yogyakarta masih terjadi kesenjangan (gap) antara layanan yang diharapkan konsumen dengan kinerja (persepsi) yang telah dilakukan. Kesenjangan (gap) terbesar terjadi pada item kecepatan dalam pelayanan (dimensi *reliability*), disini pihak manajemen harus cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
- b. Dari analisis diagram kartesius, item-item yang harus dilakukan perbaikan oleh pihak Supermarket berdasarkan tingkat kesesuaiannya adalah:
  - (1) Kecepatan dalam pelayanan
  - (2) Kejelasan rincian harga barang yang dibeli
  - (3) Kemudahan untuk menyampaikan keluhan kepada pihak manajemen
  - (4) Karyawan cepat tanggap terhadap barang yang dicari konsumen
  - (5) Penampilan karyawan
  - (6) Diskon yang diberikan
  - (7) Perhatian pribadi kepada pelanggan seperti mengirim kartu hari raya
  - (8) Sikap simpatik bila pelanggan menyampaikan keluhan atau masalah

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi pihak Supermarket Alfa Yogyakarta, antara lain:

- (1) Memberikan pelayanan yang cepat
- (2) Memberikan kejelasan rincian harga barang yang dibeli
- (3) Pihak manajemen harus memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan
- (4) Memberikan pelatihan kepada karyawan supaya lebih tanggap terhadap barang yang dicari oleh konsumen
- (5) Memberikan seragam yang bagus kepada karyawan supaya penampilan karyawan lebih rapi
- (6) Sering memberikan diskon kepada konsumen
- (7) Memberikan bonus atau kartu ucapan selamat hari raya kepada konsumen agar konsumen merasa lebih diperhatikan
- (8) Pihak manajemen harus lebih simpatik apabila konsumen menyampaikan keluhan