

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan analisis gap maka dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Atribut harga barang, kelengkapan barang, kualitas barang, lay out barang, lokasi, penampilan karyawan, informasi produk, kecepatan pelayanan kasir, dan keakuratan pelayanan kasir menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan kepentingan yang diberikan oleh konsumen Susindo Swalayan Temanggung. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Atribut kebersihan toko, kenyamanan toko, kesopanan karyawan, keramahan karyawan, tempat parkir dan tempat penitipan barang tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan kepentingan yang diberikan oleh konsumen Susindo Swalayan Temanggung.
 - c. Kepuasan konsumen tertinggi terjadi pada atribut keramahan karyawan sedangkan kepuasan konsumen terendah terjadi pada atribut kecepatan pelayanan kasir
2. Dari analisis kepuasan berdasarkan karakteristik konsumen dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan jenis kelamin terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen pada atribut kelengkapan barang dan informasi produk, sedangkan untuk atribut yang lain tidak menunjukkan perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin pada Susindo Swalayan Temanggung. Artinya laki-laki memperoleh kepuasan yang berbeda dengan wanita pada atribut kelengkapan barang dan informasi produk, sementara untuk atribut yang lain tidak menunjukkan perbedaan kepuasan.
- b. Berdasarkan tingkatan usia menunjukkan adanya perbedaan kepuasan konsumen pada atribut harga. Hal ini berarti konsumen yang memiliki usia berbeda akan memperoleh kepuasan yang berbeda terhadap atribut tersebut. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkatan usia semakin tinggi pula tingkat kepuasan terhadap atribut tersebut. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanannya terutama bagi konsumen yang berusia kurang dari 15 tahun yang masih memiliki kepuasan paling rendah.

5.2.Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pihak Susindo Swalayan Temanggung, dengan tetap tidak mengesalkan arti upaya tersebut, pihak Susindo Swalayan Temanggung dapat menerima kenyataan bahwa terdapat atribut yang belum sesuai dengan kepentingan konsumen. Oleh karena itu disarankan untuk dilakukan evaluasi

terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini.

1. Arah evaluasi yang harus diprioritaskan pada atribut yang memberikan kepuasan terendah yaitu kecepatan pelayanan kasir. Pihak manajemen Susindo Swalayan Temanggung dalam memberikan pelayanan hendaknya mampu menambah line kasir yang selama ini dirasa masih terlalu minim, sehingga tidak imbang antara jumlah pengunjung dengan kasir. Walaupun pada jam-jam tertentu pengunjung terlihat sepi, namun pada jam-jam yang lain terutama pada jam 18 – 20, jumlah pengunjung sangat ramai, sehingga konsumen harus melakukan antrian, dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. adanya perbedaan kepuasan konsumen pada atribut kelengkapan barang dan informasi produk maka strategi yang hendaknya dilakukan oleh Susindo Swalayan, agar memprioritaskan kualitas pelayanan pada kedua atribut (kelengkapan barang dan informasi produk) terutama untuk konsumen wanita. Langkah yang dilakukan dapat dengan melakukan penambahan barang-barang yang ditawarkan, terutama untuk barang-barang kelengkapan dapur karena hal ini dirasa masih terasa minim, sehingga kaum wanita belum memperoleh kepuasan pada atribut tersebut. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah jumlah suplayer, baik lokal maupun nasional, sehingga kelengkapan barang di swalayan tersebut dapat terpenuhi. Selain itu hendaknya diadakan, ruang informasi yang selama ini belum ada, yang ditempatkan berdekatan dengan tempat penitipan barang, sehingga ketika konsumen akan memasuki swalayan tersebut dapat dengan mudah memperoleh barang yang diinginkan, karena terdapat petugas

sendiri yang memberikan informasi secara jelas. Informasi dapat juga dilakukan dengan memberikan informasi produk-produk yang sedang didiskon dengan harga-harga khusus lewat microfon, sehingga pengunjung akan tertarik untuk membeli produk-produk tersebut, yang sebelumnya tidak direncanakan.

3. Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada atribut harga, maka Langkah yang dilakukan misalnya dengan memberikan potongan harga, diskon, undian, atau dengan kartu anggota. Diskon dapat diberikan pada produk-produk tertentu, yang produsennya sedang melakukan promo, sehingga pihak swalayan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan, karena telah ditanggung oleh produsen.

