

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelayanan di Outlet Penjualan CV.Multiguna dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai CSI yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebesar 86% yang berarti secara keseluruhan penilaian konsumen terhadap layanan penjualan Outlet CV.Multiguna memiliki kriteria *Very Good*, namun masih memerlukan beberapa atribut yang perlu diperbaiki agar mendapat hasil kepuasan yang lebih tinggi.
2. Kualitas pelayanan yang ada pada Outlet Penjualan CV.Multiguna masih memiliki beberapa atribut penilaian yang belum memuaskan bagi Konsumen maka diperlukan adanya peningkatan pelayanan yang penting untuk memenuhi kepuasan Konsumen, beberapa atribut yang belum memuaskan bagi konsumen sesuai dengan kriteria yang masuk pada Kuadran I pada diagram Kartesius yaitu : a) Pihak Outlet CV.Multiguna bertanggungjawab jika terjadi kelalaian saat melakukan pelayanan penjualan. b) Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan. c) Kompensasi pengembalian jika pemesanan produk mengalami cacat produk. d) Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan/konsumen. e) Karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar Konsumen merasa puas berbelanja di Outlet Penjualan CV.Multiguna.
2. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan/konsumen dan karyawan memperlihatkan antusiasme dalam bekerja. Sebaiknya karyawan Outlet Penjualan CV.Multiguna selalu mengamati situasi yang ada pada saat konsumen sedang berbelanja di Outlet, sehingga apabila terdapat konsumen yang memerlukan bantuan, karyawan tersebut dapat dengan cepat mendatangi konsumen tersebut, tanpa harus menunggu karyawan yang tadinya melayaninya pada saat awal datang. Hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan tersendiri karena konsumen merasa mendapatkan perhatian ekstra dari pihak Perusahaan Outlet Penjualan CV.Multiguna.
3. Perbaikan pada atribut Jaminan (*Assurance*) terkait dengan pihak Outlet CV.Multiguna bertanggung jawab jika terjadi kelalaian saat melakukan pelayanan penjualan dan kompensasi pengembalian jika pemesanan produk mengalami cacat produk, sehingga sebaiknya pihak Outlet CV.Multiguna melakukan evaluasi kembali terhadap produk yang akan diberikan kepada konsumen. Dengan begitu jika konsumen merasa puas, maka jaminan kepercayaan konsumen akan didapatkan oleh Outlet penjualan CV.Multiguna.
4. Pada dimensi empati (*emphaty*), atribut yang perlu dilakukan tindakan (*action*) yaitu Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan. Sebaiknya masing-masing karyawan tersebut diberikan pelatihan untuk bersikap lebih ramah dalam melayani konsumen di Outlet Penjualan Cv.Multiguna.
5. Pihak manajemen perlu mengadakan *briefing* minimal seminggu sekali dan evaluasi agar semua karyawan selalu mengingat dan memahami apa yang menjadi kewajiban tugas pekerjaan masing-masing karyawan.

