Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan tiap Item

Berdasarkan hasil analisis dan dari hasil perhitungan *Importance-Performance Matrix* diperoleh 17 variabel yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Supermarket Yogya Sunda yaitu:

1. Variabel X_2 Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).
2. Variabel X_{25} Pelayanan Kasir terhadap konsumen ramah.
3. Variabel X_{28} Pelayanan Pramuniaga terhadap konsumen ramah.
4. Variabel X_{50} Tersedianya toilet.
5. Variabel X_8 Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.
6. Variabel X_{28} Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.
7. Variabel X_6 Jenis produk yang ditawarkan beragam.
8. Variabel X_{24} Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.
9. Variabel X_{24} Pramuniaga harus menguasai segala hal tentang produk.
10. Variabel X_{26} Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.
11. Variabel X_9 Daftar harga semua produk tertera.
12. Variabel X_{36} Jarak rak *display* (keleluasaan bergerak).
13. Variabel X_4 Kemasan tidak rusak atau cacat.
14. Variabel X_7 Jenis produk yang ditawarkan lengkap.
15. Variabel X_{31} Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen cepat tanggap.
16. Variabel X_{30} Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen ramah.
17. Variabel X_{34} Tata letak barang yang mudah dijangkau.

6.2. Kesimpulan tiap Elemen

Berdasarkan hasil analisis dan dari hasil perhitungan *Importance-Performance Matrix* diperoleh 2 Elemen yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Supermarket Yogya Sunda yaitu:

1. Elemen E_5 *People*
2. Elemen E_1 *Product*

6.3. Usulan Perbaikan

Usulan-usulan dari hasil perhitungan *Importance-Performance Matrix* dapat dilihat pada Bab 5 hal.107

6.4. Saran

Berdasarkan hasil penelitian saya, adapun saran yang saya ingin berikan untuk supermarket Yogya Sunda:

1. Agar memberikan *briefing* kepada semua karyawan, baik itu kasir maupun praminiaga, agar karyawan mengetahui semua tentang apa saja hal yang baru atau hal yang lama yang mungkin para karyawan tidak lakukan selama ini.
2. Selalu memberikan edukasi mengenai hal-hal atau aturan baru yang akan diberlakukan.
3. Memberikan motivasi kepada karyawannya agar mereka dapat bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
4. Untuk semua peralatan atau perlengkapan dalam supermarket sebaiknya dilakukan *maintenance* agar tidak banyak terjadi kerusakan.