Bab 5
Analisis

5.1. Analisis Hasil *Importance - Performance Matrix*

5.1.1. Analisis Item

Hasil pemetaan dari diagram *importance-performance* terhadap seluruh item dapat dilihat pada Gambar 4.1. Analisis mengenai peningkatan kualitas pelayanan Supermarket Yogya Sunda hanya difokuskan terhadap kuadran 1 yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di Supermarket Yogya Sunda. Kuadran 1 adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Berdasarkan *Importance Performance Matrix* terdapat tujuh belas item yang berada pada kuadran 1. Item-item inilah yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya oleh pihak Supermarket Yogya Sunda. Item-item yang berada pada kuadran 1 berdasarkan prioritas dengan nilai tertinggi dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Item-item Pada Kuadran 1

Prioritas ke	Variabel	Nilai Kesenjangan (GAP)
1	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	-1.42
2	Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah.	-1.11
3	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah.	-1.08
4	Tersedianya toilet.	-1.07
5	Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.	-1.05
6	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.	-1.04
7	Jenis produk yang ditawarkan beragam.	-1.00
8	Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat.	-0.99
9	Pelayanan pramuniaga menguasai segala hal tentang produk.	-0.96
10	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	-0.95
11	Daftar harga semua produk tertera.	-0.94
12	Jarak rak display (keleluasaan bergerak).	-0.87
13	Kemasan tidak rusak atau cacat.	-0.82
14	Jenis produk yang ditawarkan lengkap.	-0.82
15	Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen cepat tanggap.	-0.81
16	Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen ramah.	-0.75
17	Tata letak barang yang mudah dijangkau.	-0.74

Dari Tabel 5.1. tersebut dapat diketahui item-item yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki kinerjanya adalah sebagai berikut:

1. Item buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan) memiliki nilai prioritas tertinggi yaitu sebesar -1,42 sehingga menjadi prioritas pertama untuk diperbaiki. Konsumen merasa faktor tersebut merupakan hal yang paling penting. Penyebab buah, sayur, daging, ikan yang tampak kurang segar, berbau aneh (daging ayam atau ikan) tersebut bisa saja disebabkan oleh lemari pendinginnya mengalami kerusakan atau barang yang datang dari *supplier* sudah dalam keadaan kurang segar dan bisa juga disebabkan kurangnya kontrol dari pramuniaga wilayahnya dalam mengganti produk buah, sayur, daging, ikan dengan yang baru atau bisa juga disebabkan jumlah item produknya yang terlalu banyak.

   Berdasarkan hasil observasi di lapangan para konsumen memperhatikan ada beberapa buah atau sayur yang sudah dikemas plastik dalam keadaan agak busuk (warna kekuningan atau tekstur yang lembek). Hal ini bisa disebabkan oleh pemilihan produk yang kurang teliti sebelum dikemas atau barang yang datang dari *supplier* sudah dalam keadaan kurang segar dan bisa juga disebabkan jumlah item produk yang terlalu banyak sehingga pada saat penataan pajangan yang ditumpuk, buah atau sayur menjadi hancur lalu lama-kelamaan tampak busuk.
2. Item Pelayanan kasir terhadap konsumen ramah merupakan prioritas urutan ke dua dengan nilai prioritas -1,11. Item pelayanan kasir dianggap penting bagi konsumen karena berdasarkan informasi dari konsumen dan hasil observasi, ada beberapa kasir yang kurang ramah dalam melayani konsumen, hal ini bisa disebabkan karena kondisi kasir yang kelelahan dalam melayani konsumen sehingga terkadang kasir berwajah tidak ramah dan cenderung cemberut
3. Item Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah merupakan prioritas urutan ke tiga dengan nilai prioritas -1,08. Item pelayanan pramuniaga ini juga merupakan faktor yang dianggap penting bagi konsumen. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari konsumen, terkadang

pramuniaga tidak ramah dan cenderung terburu-buru untuk melayani konsumen, seolah-olah mereka tidak mau melayani konsumennya.

4. Item toilet merupakan prioritas urutan keempat dengan nilai prioritas -1,07. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari konsumen serta hasil observasi peneliti, tidak ada penunjuk jelas toilet berada dan yang tersedia terletak di lantai satu dan lantai empat toko. Hal ini menyebabkan konsumen malas untuk ke toilet, karena untuk yang di lantai satu konsumen harus melewati ruang karyawan untuk dapat ke toilet dan untuk toilet yang di lantai empat, konsumen malas untuk ke lantai tersebut, karena supermarket berada di lantai tiga sedangkan toilet berada di lantai empat. Di samping itu kondisi toilet kurang terjaga, di lantai toilet terlihat air menggenang. Hal ini bisa jadi disebabkan karena kurangnya pemeliharaan toilet yang dilakukan setiap hari.
5. Item keragaman ukuran produk yang ditawarkan merupakan prioritas urutan kelima dengan nilai prioritas -1,05. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari konsumen, ukuran produk yang tersedia di Supermarket Yogya Sunda kurang beragam. Hal ini bisa disebabkan oleh keterlambatan datang atau ketidaktersediaan stok di supplier atau kurangnya kontrol dari bagian pembelian (*buyer*) dalam memperhatikan stok macam-macam ukuran produk yang tersedia.
6. Item Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap merupakan prioritas urutan keenam dengan nilai prioritas -1,04. Item pelayanan pramuniaga ini juga merupakan faktor yang dianggap penting bagi konsumen. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari konsumen, terkadang pramuniaga kurang memuaskan dalam membantu konsumen memberikan informasi tentang produk yang terdapat di Supermarket Yogya Sunda. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya pengetahuan pramuniaga atas produk yang tersedia di toko.
7. Item jenis produk yang ditawarkan beragam merupakan prioritas urutan ke tujuh dengan nilai prioritas -1,00. Konsumen merasa jenis produk yang tersedia di Supermarket Yogya Sunda kurang beragam dalam ukurannya, padahal konsumen sangat memerlukan pilihan variasi jenis ukuran untuk dijadikan pilihan. Hal ini bisa disebabkan oleh keterlambatan datang atau

ketidaktersediaan stok di *supplier* atau kurangnya kontrol dan koordinasi dari bagian pembelian (*buyer*) dan pramuniaga wilayah yang bersangkutan dalam memperhatikan stok variasi jenis ukuran produk yang tersedia dan bisa jadi disebabkan karena kurang banyaknya *supplier* yang terikat kerjasama dengan pihak toko.

8. Item Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat merupakan prioritas urutan kedelapan dengan nilai prioritas -0,99. Item pelayanan kasir dianggap penting bagi konsumen karena berdasarkan informasi dari konsumen dan hasil observasi ada beberapa kasir yang cukup lama dalam melayani dan seringkali bertanya pada kasir yang berada di sebelahnya atau bertanya pada *supervisor* tentang masalah komputer atau masalah pembayaran dengan kartu kredit. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya pengetahuan kasir dalam mengoperasikan program yang terdapat di komputernya atau kurang mengertinya kasir dengan penggunaan pembayaran kartu kredit. Hal ini tentunya akan mengakibatkan panjangnya antrian konsumen.
9. Item Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen menguasai segala hal tentang produk merupakan prioritas urutan kesembilan dengan nilai prioritas -0,96. Item pelayanan pramuniaga ini juga merupakan faktor yang dianggap penting bagi konsumen. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang diperoleh dari konsumen, terkadang pramuniaga kurang memuaskan dalam membantu konsumen memberikan informasi tentang produk yang terdapat di Supermarket Yogya Sunda. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya pengetahuan pramuniaga atas produk yang tersedia di toko.
10. Item Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti merupakan prioritas urutan kesepuluh dengan nilai prioritas -0,95. Item pelayanan kasir dianggap penting bagi konsumen karena berdasarkan informasi dari konsumen dan hasil observasi, ada beberapa kasir yang kurang teliti dalam memasukkan sedotan atau tambahan bonus atas pembelian produk ke dalam kantong plastik, hal ini bisa disebabkan karena kondisi kasir yang kelelahan dalam melayani konsumen sehingga kurangnya konsentrasi dalam melayani konsumen.
11. Item Daftar harga semua produk tertera merupakan prioritas urutan kesebelas dengan nilai prioritas -0,94. Konsumen menganggap item ini penting karena

berdasarkan hasil informasi dan observasi di lapangan, tidak semua daftar harga tercantum di *display*. Sehingga hal ini cukup menyulitkan konsumen dalam mengetahui harga produk yang akan dibelinya, sehingga konsumen harus mencari pramuniaga untuk menanyakan harga atau mencari *checker* harga. Hal ini bisa disebabkan kurangnya pengecekkan pramuniaga dalam memasang daftar harga di *display*.

12. Item Jarak rak atau *display* (keleluasaan bergerak) merupakan prioritas urutan ke dua belas dengan nilai prioritas -0,87. Berdasarkan hasil observasi, jarak rak display dirasakan kurang lebar karena seringkali adanya barang-barang seperti dus-dus produk yang diletakkan diantara jarak rak display sehingga dapat menghalangi akses jalan bagi konsumen atau menyebabkan terjatuhnya produk.
13. Item Kemasan tidak rusak atau cacat merupakan prioritas urutan ketiga belas dengan nilai prioritas -0,82. Berdasarkan hasil observasi, kadangkala terdapat beberapa makanan atau minuman kaleng yang penyok atau makanan dalam kemasan plastik yang hancur. Hal ini bisa jadi disebabkan karena kurangnya kontrol dari bagian pembelian pada saat pengecekkan kedatangan barang atau pramuniaga yang meletakkan produk tersebut dengan tidak hati-hati. Hal ini bisa menyebabkan kurang terjaminnya kualitas dari produk tersebut, sehingga konsumen akan mengurungkan niatnya untuk membeli produk tersebut.
14. Item jenis produk yang ditawarkan lengkap merupakan prioritas urutan keempat belas dengan nilai prioritas -0,82. Konsumen merasa merk yang tersedia di Supermarket Yogya Sunda kurang lengkap, padahal konsumen sangat memerlukan pilihan variasi merk untuk dijadikan pilihan. Hal ini bisa disebabkan oleh keterlambatan datang atau ketidaktersediaan stok di supplier atau kurangnya kontrol dan koordinasi dari bagian pembelian (*buyer*) dan pramuniaga wilayah yang bersangkutan dalam memperhatikan stok variasi merk yang tersedia dan bisa jadi disebabkan karena kurang banyaknya *suplier* yang terikat kerjasama dengan pihak toko.
15. Item Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen cepat tanggap merupakan prioritas urutan kelima belas dengan nilai prioritas -0,81. Menurut konsumen, pihak manajemen Supermarket Yogya Sunda terkadang kurang tanggap

dalam menanggapi komplain dari konsumen. Hal ini bisa jadi disebabkan, karena biasanya hanya ada 1 orang *supervisor* yang bertugas di toko sehingga jika dibutuhkan konsumen pada saat bersamaan akan membuat konsumen lainnya menunggu.

16. Item Pelayanan *supervisor* ramah merupakan prioritas urutan keenam belas dengan nilai prioritas -0,75. Menurut konsumen *supervisor* Supermarket Yogya Sunda kurang ramah dalam menanggapi komplain dari konsumen. Terkadang *supervisor* tidak terlalu menanggapi komplai dari pelanggan tersebut
17. Item Tata letak barang yang baik dan mudah dijangkau merupakan prioritas urutan terakhir dengan nilai prioritas -0,74. Berdasarkan hasil observasi dan informasi dari konsumen, terkadang ada beberapa produk yang penataannya berantakan sehingga tercampur dengan merk lain atau jenis produk lain. Selain itu terkadang ada tumpukkan barang yang belum dipajang atau dus-dus yang masih diletakkan di depan rak *display*. Hal ini bisa disebabkan karena kelalaian dari pramuniaga dalam meletakkan atau merapikan barang. Selain itu, ada beberapa barang yang letaknya terlalu tinggi sehingga mengakibatkan konsumen kesulitan dalam menjangkau barang. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya kontrol pramuniaga dalam memperhatikan stok di *display* yang mungkin sulit untuk dijangkau oleh konsumen. Pihak Supermarket Yogya Sunda perlu memperhatikan tata letak barang agar tidak sulit untuk dijangkau oleh

.

5.1.2.Analisis Elemen

Hasil pemetaan dari diagram *importance-performance* terhadap ke tujuh elemen dapat dilihat pada Gambar 4.2. Analisis mengenai peningkatan kualitas pelayanan Supermarket Yogya Sunda hanya difokuskan terhadap kuadran 1 yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di Supermarket Yogya Sunda. Kuadran 1 adalah kuadran yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Berdasarkan *Importance Performance Matrix* terdapat dua elemen yang

berada pada kuadran 1. Elemen inilah yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya oleh pihak Supermarket Yogya Sunda. Item-item yang berada pada kuadran 1 berdasarkan prioritas dengan nilai tertinggi dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2. Elemen Pada Kuadran 1

Prioritas ke	Elemen	Nilai Kesenjangan (GAP)
1	*People*	-0.97
2	*Product*	-0.56

Dari Tabel 5.2. tersebut dapat diketahui elemen yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki kinerjanya adalah sebagai berikut:

1) Elemen *People* merupakan hal yang paling utama yang harus dtingkatkan lagi kualitasnya, hal ini sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan yang dilakukan baik oleh kasir, pramuniaga maupun *supervisor*, karena apabila kualitas para karyawan tersebut ini buruk, akan sangat merusak citra dari Supermarket Yogya Sunda.
2) Elemen *Product* merupakan hal yang kedua yang harus deperhatikan oleh perusahaan, hal ini sangat berkaitan dengan barang apa yang akan dijual, karena dalam bisnisnya perusahaan ini adalah dalam menjual *product*. Sehingga perusahaan harus menjaga kualitas dari *product* yang dijual.

5.1.3. Analisis Data Umum Responden

Berdasarkan hasil perhitungan data umum responden didapat variabel-variabel yg paling penting untuk adanya perubahan dapat ditunjukan pada tabel 5.3.

Tabel 5.3. Rekapitilasi data Variabel paling penting berdasarkan Data Umum Responden

Kategori	Sub Kategori	Kode	Item	NIK Kepuasan (Performance)	NIK Kepentingan (Importance)	Kesenjangan (GAP)
Jenis Kelamin	Pria	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.94	-1.49
	Wanita	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.31	3.80	-1.50
Usia	>14 - 17 tahun	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.92	-1.47
	>17 s/d 25 tahun	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	4.24	-1.53
	>25 s/d 40 tahun	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.64	-1.19
	>40 tahun	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.94	-1.49
Pendidikan Terakhir	SMP	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	3.69	-0.98
	SMA	X28	Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen cepat tanggap.	2.94	3.93	-0.99
	Perguruan Tinggi/Akademi	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	3.94	-1.23

Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	3.93	-1.22
	Pegawai Negeri Sipil	X6	Jenis produk yang ditawarkan beragam.	2.60	3.36	-0.76
	Pegawai Swasta	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.94	-1.49
	Wiraswasta	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	4.24	-1.53
	Ibu Rumah Tangga	X6	Jenis produk yang ditawarkan beragam.	2.60	3.36	-0.76
	Lain-lain	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.92	-1.47
Pendapatan /Bln	< Rp. 500 ribu	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	4.24	-1.53
	Rp. 500 ribu s/d < Rp. 1 juta	X2	Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).	2.46	3.92	-1.47
	Rp. 1 juta s/d < Rp. 2 juta	X50	Tersedianya toilet.	2.63	3.71	-1.08
	Rp. 2 juta s/d < Rp. 5 juta	X26	Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti.	2.71	3.69	-0.98
	> Rp. 5 juta	X6	Jenis produk yang ditawarkan beragam.	2.60	3.36	-0.76

Dari Tabel 5.3. tersebut dapat diketahui item-item yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki kinerjanya menurut data umum responden adalah sebagai berikut:

1. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden pria yaitu variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,49.
2. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden wanita yaitu variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,50.
3. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden usia > 14-17 tahun yaitu variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,47.
4. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden usia > 17-25 tahun yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,53.
5. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden usia > 25-40 tahun yaitu variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,19.
6. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden usia > 40 tahun yaitu variabel X_2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,49.

7. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpendidikan SMP yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,98.
8. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpendidikan SMA yaitu variabel X_{28} (Pelayanan pramuniaga kepada konsumen cepat tanggap) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,99.
9. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpendidikan Pergurugan Tinggi atau Akademik yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,23.
10. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Pelajar atau Mahasiswa yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,22.
11. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil yaitu variabel X_{6} (Jenis produk yang ditawarkan beragam) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,76.
12. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Pegawai Swasta yaitu variabel X_{2} (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,49.
13. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Wiraswasta yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,53.
14. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu variabel X_{6} (Jenis produk yang ditawarkan beragam)yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,76.
15. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden bekerja sebagai Lain-lain yaitu variabel X_{2} (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,47.
16. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpenghasilan < 500 ribu yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,53.

17. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpenghasilan 500 ribu - < 1 juta yaitu variabel X_{50} (Tersedianya toilet) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,47.
18. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpenghasilan 1 juta - < 2 juta yaitu variabel X_{2} (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -1,08.
19. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpenghasilan 2 juta - < 5 juta yaitu variabel X_{26} (Pelayanan kasir terhadap konsumen teliti) yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,98.
20. Prioritas utama yang harus dperbaiki menurut responden berpenghasilan > 5 juta yaitu variabel X_{6} (Jenis produk yang ditawarkan beragam)yaitu dengan nilai kesenjangan (GAP) -0,76.

5.2. Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian ini, pengelola supermarket dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen

- Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan).
  - Pramuniaga yang bertugas, harus melakukan pemeriksaan rutin terhadap kondisi buah, sayur, daging, ikan setiap hari dan segera mengganti/ tidak memajangnya jika sudah tidak segar, berbau aneh atau tidak layak makan.
  - Untuk produk ayam dan ikan sebaiknya diganti dengan yang baru setiap empat hari sekali . Selain itu juga perlu diadakan kontrol rutin seminggu sekali terhadap lemari pendingin tempat penyimpanan produk-produk tersebut.
  - Jumlah tiap item produk dikurangi, agar tidak terjadi penumpukkan jumlah produk jika tidak terjual.
- Pelayanan kasir terhadap konsumen cepat, ramah dan teliti.

  Sebelum bertugas sebaiknya kasir mempelajari dahulu program yang dibutuhkan dengan cara diadakannya *briefing* dengan supervisor tentang harga maupun program yang sedang diadakan pihak Supermarket Yogya Sunda sebelum dan sesudah toko dibuka.

- Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen ramah, cepat tanggap dan menguasai segala hal tentang produk.
  - Pramuniaga selalu ramah dan siap membantu konsumen jika dibutuhkan
  - Pramuniaga harus menguasai segala sesuatu yang berhubungan dengan produk yang tersedia dengan cara diadakannya *briefing* tiap wilayah yang bersangkutan setiap hari sebelum dan sesudah toko dibuka.
- Toilet.
  - Kebersihan toilet harus rutin dijaga oleh bagian kebersihan yang sudah ditugaskan.
  - Jika memungkinkan, disediakan toilet tambahan di lantai yang sama dengan supermarket agar konsumen tidak perlu repot untuk ke lantai di atasnya, karena toilet berada di lantai atas setelah supermarket.
- Keragaman ukuran produk yang ditawarkan.
  - Keragaman ukuran produk harus dikontrol dengan cara dicek stoknya di *display* dan di gudang setiap hari sebelum dan sesudah toko dibuka.
  - Sebelum kondisi stok di toko habis, perlu dicek juga stok di *supplier*nya.
- Jenis produk yang ditawarkan beragam & lengkap.
  - Jenis produk yang ditawarkan harus beragam dan dilengkapi, oleh karena itu harus adanya koordinasi antara pramuniaga masing-masing wilayah dan bagian pembelian sehingga stok barang selalu diperhatikan
  - Jika diperlukan, menambah *supplier* lain agar merk dan jenis yang tersedia beragam.
- Daftar harga semua produk tertera.

  Pramuniaga yang bertugas sebaiknya harus mengecek harga barang setiap hari sebelum dan sesudah toko dibuka dan segera mengganti daftar harga jika ada penggantian harga baru .
- Jarak rak display (keleluasaan bergerak).

  Jarak rak display diberi jarak untuk 2 troley besar dan diberi tambahan jarak untuk orang berjalan
- Kemasan tidak rusak atau cacat.

Sebelum meletakkan barang di display, sebaiknya pramuniaga yang bertugas memeriksa terlebih dahulu kondisi kemasan barang sebelum dipajang di display.

- Pelayanan *supervisor* terhadap konsumen cepat tanggap dan ramah.
  - Manajer/supervisor/customer service harus senantiasa siap untuk membantu konsumen bila dibutuhkan.
  - Sebaiknya ada 2 manajer atau 2 supervisor yang bertugas di toko pada waktu yang bersamaan.
- Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau.
  - Peletakkan produk perlu dicek ulang agar tidak menyulitkan konsumen dalam menjangkaunya.
  - Jika stok barang yang berada di dalam jangkauan konsumen sudah kosong, pramuniaga yang bertugas segera memindahkan stok yang masih berada di bagian atas rak ke daerah yang mampu dijangkau oleh konsumen.
  - Pramuniaga yang sudah memajang produk, sebaiknya segera memindahkan tangga dan dus-dus atau stok barang yang sudah tidak dipajang kembali ke gudang, sehingga tidak mengganggu akses jalan konsumen.