Bab 5
Analisis

5.1. Analisis

Analisis dilakukan untuk memaparkan tujuan dari penelitian yang dituangkan pada Bab 1 yang didasarkan pada pengolahan data pada Bab 4. Dari hal-hal tersebut maka analisis yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Hasil pe ngukuran tingkat kepentingan terhadap pelanggan didapatkan pada Tabel 4.4
2. Hasil pengukuran tingkat kinerja terhadap pelanggan didapatkan Tabel 4.4
3. Dari hasil pemetaan diagram *importance performance analysis* terhadap seluruh item dapat dilihat pada bab 4 . Item-item yang berada pada kuadran 1 / area A sampai kuadran 4 atau D berdasarkan prioritas dan tingkat kesesuaian terkecil sampai yang terbesar, dapat dilihat sebagai berikut:

WORD TO PDF
http://word-to-pdf.abdio.com
TRIAL VERSION

1. Item 12 (Harga bersaing dengan toserba/supermarket lain yang sejenis) (95,33%)
2. Item 5 (Merk yang dijual ternama) (97,37%)
3. Item 10 (Adanya diskon belanja) (97,40%)
4. Item 24 (Pelayanan manajer/supervisor/customer service (karyawan) terhadap konsumen baik, cepat tanggap, ramah) (97,79%)
5. Item 30 (Kebersihan toko)) (97,84%)
6. Item 42 (Jaminan keamanan dari resiko kebakaran, kecelakaan/luka dari kejatuhan barang dan penipuan saat berbelanja) (98,47%).
7. Item 6 (Jenis produk yang ditawarkan beragam & lengkap) (98,48%)
8. Item 27 (Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau) (98,48%)
9. Item 34 (Jumlah kasir mencukupi) (99,78%)
10. Item 23 (Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen baik, ramah, cepat tanggap, teliti, akurat dan menguasai segala hal tentang produk.) (100.22%)
11. Item 31 (Sarana parkir aman, nyaman & memadai) (100.22%)

Item-item pernyat aan diatas merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki kinerjanya dan dapat diketahui urutan prioritas yang harus diperbaiki.

Dari hasil pemetaan antara kinerja dengan kepentingan konsumen menunjukkan ada item pernyataan yang terletak di kuadran II/A rea B dimana tingkat kesesuaiannya dari yang terbesar sampai keterkecil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan (kinerja) telah berhasil dilaksanakan dan memuaskan konsumen. Dan harus di pertahankan

1. Item 26 (Pengelompokkan barang yang baik) (103.10%)
2. Item 18 (Adanya sistem hadiah langsung (poin/voucher) atau hadiah tidak langsung (undian)) (102.18%)
3. Item 3 (Barang yang diperjualbelikan legal) (101.75%)
4. Item 11 (Kemudahan transaksi pembayaran) (99.56%)
5. Item 4 (Kemasan tidak rusak/cacat) (99.15%)
6. Item 13 (Lokas i mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum) (98.70%)
7. Item 14 (Kondisi lingkungan sekitar aman & nyaman))(98.07%)
8. Item 15 (Lokasi yang strategis)(95.81%)

WORD TO PDF
Http://word-to-pdf.abdio.com
TRIAL VERSION

Dari hasil pemetaan berikutnya menunjukkan ada item pernyataan yang terletak di kuadran III/Area C dimana tingkat kesesuaiannya dari yang terbesar keterkecil tersebut merupakan Unsur yang dianggap tidak penting dan diterima konsumen biasa-biasa saja dan bukan prioritas dalam pelayanan dan bagi konsumen menunjukkan prioritas rendah pada diagram kartesius. Item-item tersebut antara lain:

1. .Item 35 (Kelengkapan fasilitas penunjang)(98.21%)
2. Item 28 (Petunjuk lokasi barang jelas) (100.45%)
3. Item 38 (Tersedianya toilet) (100.68%)
4. Item 7 (Keragaman ukuran produk yang ditawarkan) (100.90%)
5. Item 9 (Harga barang sesuai dengan harga di display) (101.12%)

6. Item 41 (Adanya pembagian kassa untuk kemudahan transaksi belanja). (101.12%)
7. Item 22 (Pelayanan kasir terhadap konsumen baik, cepat, ramah, teliti dan akurat) (101.34%)
8. Item 40 (Fasilitas belanja & penunjang terawat) (101.35%)
9. Item 36 (Penerangan/pencahayaan (lampu) yang baik) (101.57%)
10. Item 8 (Daftar harga semua produk tertera) (102.02%)
11. Item 21 (Adanya sampel untuk produk tertentu) (102.02%)
12. Item 25 (Interior ruangan menarik) (102.03%)
13. Item 19 (Adanya *Bazaar*) (102.26%)
14. Item 20 (Produk tertentu dijaga oleh *salesgirl/man*) (102.26%)
15. Item 29 (Jarak rak display (keleluasaan bergerak) (102.51%)
16. Item 32 (Bangunan yang menarik) (103.42%)

WORD TO PDF
Http://word-to-pdf.abdio.com
TRIAL VERSION

Dari hasil pemetaan antara tingkat kinerja dengan kepentingan konsumen menunjukkan ada item pernyataan yang terletak di kuadran IV/ Area D yang mempunyai tingkat kesesuaian dari terbesar sampai keterkecil sebagai berikut:

1. Item 16 (Adanya publikasi supermarket) (112.25%)
2. Item 1 (Barang yang diperjualbelikan terjamin (tidak kadaluarsa)) (110.26%)
3. Item 17 (Brosur promosi yang lengkap & menarik) (106.21%)
4. Item 2 (Buah, sayur, daging, ikan (segar, baru, layak makan)) (104.69%)
5. Item 37 (Adanya pendingin ruangan AC) (104.57%)
6. Item 33 (Kelengkapan sarana belanja (keranjang, trolley kecil & besar, checker harga, plastik buah, dll)(104.34%)
7. Item 39 (Adanya penitipan barang yang aman & memadai) (103.12%)

Hal tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan di atas adalah hal yang kurang penting bagi konsumen namun yang diterima konsumen berlebihan Dan harus di kurangi karena belebihan dan merupakan pemborosan