Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Dari pengolahan data yang telah dilakukan pada Bab 4, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari pengukuran tingkat kepentingan didapatkan skor nilai ter tinggi dengan nilai 477 yaitu (Lokasi yang strategis) yang merupakan hal terpenting yang harus di perbaiki.
2. Dari pengukuran tingkat kinerja didapatkan skor nilai terendah dengan nilai 443 yaitu Pelayanan manajer/supervisor/customer service (karyawan) terhadap konsumen baik, cepat tanggap, ramah yang merupakan hal ter penting yang harus di perbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.
3. Dari hasil pemetaan diagram *Importance-Performance analysis* diperoleh 1 1 faktor yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki atau ditingkatkan yang berada di kuadran I/Area A yaitu:
    1. (Harga bersaing dengan toserba/supermarket lain yang sejenis) (95,33%)
    2. (Merk yang dijual ternama) (97,37%)
    3. (Adanya diskon belanja) (97,40%)
    4. (Pelayanan manajer/supervisor/customer service (karyawan) terhadap konsumen baik, cepat tanggap, ramah) (97,79%)
    5. (Kebersihan toko)) (97,84%)
    6. (Jaminan keamanan dari resiko kebakaran, kecelakaan/luka dari kejatuhan barang dan penipuan saat berbelanja) (98,47%).
    7. (Jenis produk yang ditawarkan beragam & lengkap) (98,48%)
    8. (Tata letak barang yang baik & mudah dijangkau) (98,48%)
    9. (Jumlah kasir mencukupi) (99,78%)
    10. (Pelayanan pramuniaga terhadap konsumen baik, ramah, cepat tanggap, teliti, akurat dan menguasai segala hal tentang produk.) (100.22%)
    11. (Sarana parkir aman, nyaman & memadai) (100.22%)

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

6.2. SARAN

Saran bagi pihak YOGYA TOSERBA:

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

- Pihak pengelola harus meningkatkan tingkat kepentingan pelayanan terhadap konsumen secara berkala.
- YOGYA TOSERBA harus meningkatkan kinerja para pekerja dalam melayani konsumen bukan hanya fasilitas saja.
- YOGYA TOSERBA harus selalu melakukan evaluasi kualitas pelayanan disetiap tahun agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat.

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