

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Masalah kualitas pelayanan bagi suatu departemen store/ pasar swalayan dalam skala besar seperti Carrefour sangatlah penting, dimana keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud harus selalu diperhatikan. Jika kualitas pelayanan tersebut dilakukan dengan baik maka akan tercipta loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, yaitu dari pengumpulan data, penelitian sampai dengan pembahasan, maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Carrefour, Paris Van Java, yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang diberikan Carrefour, Paris Van Java, yaitu memberikan pengarahan bagi karyawan mengenai cara-cara melayani konsumen dengan baik, seperti : keramahan dan kesopanan karyawan, kerapihan penampilan karyawan, tanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen, sikap karyawan dalam memberikan informasi yang jelas. Menyediakan fasilitas yang memadai seperti menerima pembayaran credit card, menyediakan toilet, lahan parkir yang luas dan aman sehingga konsumen akan merasa nyaman ketika berbelanja di Carrefour, Paris Van Java, trolley untuk membawa barang belanjaan. Carrefour, Paris Van Java

juga menyediakan fasilitas member, yang penggunaannya hampir sama dengan penggunaan credit card biasanya.

2. Tujuan dari pelayanan Carrefour, Paris Van Java adalah untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan. Dan diharapkan dapat mempertahankan pelanggan yang ada juga untuk menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis yang semakin lama semakin ketat dengan memberi pelayanan yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil tanggapan responden yang telah diolah, maka secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Carrefour, Paris Van Java baik, terbukti dengan pernyataan para responden yang sebagian besar memberikan penilaian setuju terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dapat ditarik, penulis akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Carrefour, Paris Van Java dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat tercapai loyalitas pelanggan dan bahkan dapat menimbulkan pembelian ulang.

Adapun saran- saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Carrefour, Paris Van Java, harus tetap memperhatikan pelayanan- pelayanan yang dianggap membuat pelanggan menjadi loyal, bahkan bila mungkin kualitas pelayanan itu ditingkatkan supaya konsumen merasa lebih loyal atas jasa yang diberikan oleh Carrefour, Paris Van Java. Sebaliknya untuk pelayanan yang dirasa belum dicapai secara maksimal

untuk pelanggan, perusahaan harus segera memperbaikinya karena jika tidak. Mungkin saja konsumen akan beralih pada perusahaan lain yang memberikan pelayanan lebih baik.

2. Unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi pelaksanaannya, yaitu:

- Karyawan yang ramah dan sopan

Carrefour, Paris Van Java perlu melatih karyawan mengenai cara-cara berkomunikasi dengan pelanggan dan cara menghadapi pelanggan sehingga memberikan kesan yang baik bagi pelanggan itu sendiri yang juga harus didukung oleh penampilan karyawan itu sendiri.

- Kemudahan menghubungi karyawan

Carrefour, Paris Van Java perlu untuk menempatkan karyawan menurut bagiannya sehingga pelanggan tidak perlu mencari-cari karyawan bila membutuhkan bantuan. Misalnya bagian alat rumah tangga ada karyawan yang khusus menanganinya.

- Kebersihan ruangan dan toilet

Carrefour, Paris Van Java perlu memberikan pengarahan bagi karyawan yang bertanggung jawab mengenai kebersihan ini agar senantiasa menjaga kebersihan dengan lebih sering membersihkan ruangan dan toilet agar pelanggan merasa nyaman.

- Kenyamanan tata letak

Carrefour, Paris Van Java perlu menghimbau pada karyawan untuk selalu mengatur letak barang-barang yang ada pada jam-jam tertentu atau pada saat toko sedang sepi sehingga tetap terlihat rapi.

- Kecepatan pelayanan

Carrefour, Paris Van Java perlu memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai cara-cara melayani konsumen dengan baik dan segera sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- Sikap karyawan dalam memberi informasi yang jelas dan tanggapan terhadap keluhan konsumen

Karyawan perlu diberi pelatihan mengenai cara-cara memberikan informasi yang jelas kepada konsumen, dan menanggapi keluhan konsumen. Sehingga konsumen merasa puas dan tidak segan-segan bertanya jika membutuhkan informasi, dan tidak segan untuk menyampaikan keluhan mereka. Jika perlu Carrefour, Paris Van Java menyediakan kotak saran.

3. Carrefour, Paris Van Java juga perlu senantiasa mencari tahu mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan Carrefour, sehingga dapat memenuhi harapan dan memuaskan pelanggannya dibandingkan para pesaing lainnya.