

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai karakteristik konsumen Toserba “X” adalah berjenis kelamin wanita (58%), berusia kurang dari 25 tahun (38%), berstatus wiraswasta (34%) dengan pendapatan perbulan kurang dari 1 juta (38%).
2. Pengujian koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toserba “X”. Rumus yang digunakan yaitu korelasi Rank Spearman. Dari perhitungan pada bab IV diperoleh rs sebesar 0,76 artinya ada korelasi yang kuat menuju sempurna.
3. Perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh antara variabel X dan variabel Y adalah sebesar 57,76%. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Toserba “X” adalah sebesar 57,76% dan sisanya sebesar 42,24% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Berdasarkan hasil tanggapan responden yang telah diolah, maka secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toserba “X” dapat dikatakan baik. Terbukti dengan pernyataan para responden yang sebagian besar memberikan penilaian sangat baik dan baik, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toserba “X” sudah baik. Namun berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di Toserba “X”. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut :

- Para pramuniaga diberi arahan agar dapat selalu siap melayani kebutuhan konsumen, hal ini dimaksudkan agar tidak ada kekecewaan dari konsumen yang merasa tidak dilayani dengan baik.
- Promosi dan diskon dilakukan lebih sering, karena promosi dan diskon merupakan sarana untuk meningkatkan penjualan yang sangat baik.
- Kasir dibuka lebih banyak agar tidak banyak antrian, dan semua barang diberi barcode yang jelas agar pelayanan menjadi lebih cepat.
- Jam operasional ditambah.
- Seluruh karyawan diberi arahan agar selalu bersikap ramah pada konsumen.