

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis yang dilakukan terhadap masalah-masalah yang dihadapi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- Variabel-variabel harapan atau kebutuhan pelanggan YOMART adalah sebagai berikut:
 1. Ketersediaan alat bantu (keranjang) pada saat berbelanja.
 2. Kebersihan dan kenyamanan ruangan minimarket.
 3. Kerapihan seragam yang digunakan oleh pramuniaga
 4. Ketersediaan toilet yang bersih
 5. Ruang yang leluasa
 6. Ketersediaan tempat penitipan barang
 7. Ketepatan jam buka dan tutupnya minimarket.
 8. Barang yang dijual terjamin kualitasnya (tidak penyok, kemasan terbuka, kadaluarsa, rusak)
 9. Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir
 10. Kelengkapan produk yang ditawarkan.
 11. Kerapihan tata letak barang di minimarket.
 12. Tempat parkir yang aman
 13. Keamanan berbelanja (tidak terjadi pencurian, pencopetan, pelecehan seksual, pemukulan, penipuan,dll)
 14. Kemampuan kasir menghitung dengan teliti
 15. Pramuniaga yang sopan, ramah, rapi.
 16. Keamanan saat menggunakan fasilitas (debit card, credit card, rak barang tidak jatuh)
 17. Kesiediaan pihak minimarket untuk menukar barang yang kadaluarsa
 18. Keluhan dan saran ditanggapi serius.

19. Ketersediaan beraneka ragam fasilitas pembayaran (tunai, debit, credit card)
 20. Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada pramuniaga
 21. Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis.
 22. Pemberian potongan harga pada saat-saat/kondisi tertentu
 23. Kesediaan pramuniaga untuk membantu konsumen tanpa diminta.
 24. Kecepatan pramuniaga dalam melayani transaksi pembelian
 25. Kesigapan pramuniaga mengatasi tindakan kriminal yang terjadi di dalam minimarket.
- Karakteristik teknis/*Technical Response* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen YOMART adalah sebagai berikut:
1. Bentuk pelatihan kasir dalam melakukan transaksi pembelian.
 2. Metode pengecekan barang yang baik
 3. Tingkat kecakapan karyawan dalam membantu konsumen
 4. Bentuk pelatihan pramuniaga dalam memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual.
 5. Metode perekrutan karyawan yang baik.
 6. Frekuensi pengecekan barang yang dijual.
 7. Kelengkapan barang kebutuhan sehari-hari
 8. Penataan ruangan yang baik
 9. Keragaman merek yang dijual
 10. Kelengkapan sarana keamanan
 11. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik.
 12. Tingkat kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen.
 13. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan kebersihan
 14. Kelayakan peralatan dan perlengkapan kebersihan
 15. Jumlah peralatan dan perlengkapan kebersihan
 16. Tingkat keamanan pada setiap transaksi.
 17. Metode penentuan harga barang.

18. Jumlah tempat sampah
19. Peraturan mengenai pelaku tindakan kriminal
20. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.
21. Kemampuan karyawan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari konsumen.
22. Peraturan mengenai penampilan karyawan
23. Kelengkapan fasilitas pembayaran
24. Kebijakan pemberian diskon pada saat-saat/kondisi tertentu
25. Tingkat ketepatan informasi yang disampaikan karyawan
26. Frekuensi sapaan
27. Frekuensi pengelapan rak barang per hari
28. Frekuensi pengelapan lantai per hari
29. Frekuensi pengecekan harga yang tercantum di rak dengan harga di kasir.
30. Frekuensi senyuman
31. Frekuensi pengelapan kaca per hari
32. Frekuensi pengecekan tata letak barang di minimarket
33. Jumlah alat bantu(keranjang) yang disediakan
34. Ketersediaan petugas parkir
35. Kapasitas lampu yang digunakan
36. Kestrategisan lokasi minimarket
37. Frekuensi pembersihan toilet
38. Tingkat kebersihan peralatan toilet minimarket.
39. Konsistensi minimarket dalam hal waktu buka dan tutup yang konsisten
40. Pengaturan temperatur AC yang tepat
41. Frekuensi pembersihan AC
42. Jumlah AC yang digunakan
43. Lamanya pelatihan karyawan
44. Jarak yang leluasa di setiap lajur rak barang

45. Peraturan jam kehadiran karyawan untuk mempersiapkan waktu buka dan pergantian shift kerja.
 46. Frekuensi pengecekan mesin kasa yang digunakan.
 47. Kelayakan alat bantu (keranjang)
 48. Kapasitas tempat penitipan barang
 49. Tingkat keamanan tempat penitipan barang
 50. Kapasitas parkir yang tersedia
- *Process characteristic* dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan konsumen YOMART adalah sebagai berikut:
1. Menetapkan prosedur perekrutan (untuk pramuniaga dan kasir)
 2. Kepala toko mendata ketersediaan, kelayakan dan jumlah peralatan kebersihan
 3. Pembuatan jadwal pembersihan ruangan minimarket
 4. Kepala toko mengevaluasi pembersihan/pengecekan
 5. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan konsumen.
 6. Menyambut konsumen yang datang dengan senyuman dan sapaan.
 7. Kepala toko mendata dan mengganti inventaris peralatan minimarket yang rusak.
 8. Melakukan kegiatan promosi
 9. Menetapkan prosedur penerimaan barang dagangan
 10. Pengadaan layanan customer service khusus untuk melayani masukan dan keluhan dari konsumen
 11. Melakukan kerjasama dengan berbagai bank untuk penyediaan mesin debit/kredit.
 12. Merancang desain toko
 13. Memasang kamera cctv di setiap gerai YOMART.
 14. Memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi.
 15. Pelatihan dan pembinaan karyawan.
 16. Menentukan media promosi yang tepat.

17. Melakukan kerjasama dengan berbagai supplier untuk pengadaan barang dagangan.
 18. Menggunakan petugas parkir untuk setiap gerai
 19. Menentukan lokasi yang strategis untuk setiap gerai YOMART.
 20. Menetapkan jam operasional gerai YOMART
- Usulan-usulan tindakan yang seharusnya dilakukan pihak YOMART untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan adalah sebagai berikut:
1. Prosedur dalam penentuan kualifikasi pelamar sampai diterima secara resmi.
 2. Prosedur pendataan peralatan dan perlengkapan kebersihan.
 3. Prosedur dalam pembuatan jadwal pembersihan ruangan minimarket
 4. Memeriksa kesesuaian jadwal pengecekan dan pembersihan.
 5. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam berkomunikasi dengan konsumen setiap bertemu dan memberikan informasi kepada konsumen.
 6. Menyambut konsumen yang datang dengan senyuman dan sapaan sehingga memberikan rasa nyaman kepada konsumen yang datang berbelanja.
 7. Prosedur dalam mendata dan mengganti inventaris peralatan minimarket yang rusak.
 8. Melakukan kegiatan promosi.
 9. Menetapkan prosedur penerimaan barang dagangan.
 10. Pengadaan layanan customer service khusus untuk melayani masukan dan keluhan dari konsumen.
 11. Melakukan kerjasama dengan berbagai bank untuk penyediaan mesin debit/kredit.
 12. Prosedur dalam merancang desain toko
 13. Memasang kamera cctv di setiap gerai YOMART.

14. Memberikan reward bagi karyawan yang berprestasi untuk meningkatkan motivasi kerja.
15. Prosedur pelatihan dan pembinaan karyawan.
16. Prosedur dalam menentukan media promosi yang tepat.
17. Melakukan kerjasama dengan berbagai supplier untuk pengadaan barang dagangan.
18. Menggunakan petugas parkir untuk setiap gerai
19. Prosedur dalam menentukan lokasi yang strategis untuk setiap gerai YOMART.
20. Menetapkan jam operasional yang pasti untuk setiap gerai YOMART

6.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan penulis setelah melakukan penelitian, mengolah dan mendapatkan hasil penelitian, serta menganalisis adalah:

➤ Penelitian Lebih Lanjut

Saat ini penulis hanya memberikan prosedur-prosedur pelayanan beserta proses-proses pelaksanaan yang seharusnya dilakukan oleh pihak YOMART. Untuk itu, diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mengimplementasikan prosedur pelayanan yang ada sesuai dengan prosedurnya.