

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. 86,7% konsumen Toserba "X" pada umumnya merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Toserba "X".
2. Ketidakpuasan pada dimensi *assurance*, dirasakan kurangnya : keramahan, kesopanan dari karyawan Toserba "X" dan rasa aman dari konsumen dalam berbelanja produk di Toserba "X".
3. Ketidakpuasan pada dimensi *empathy*, dirasakan kurangnya : kepedulian dan perhatian secara individual dari karyawan Toserba "X".
4. Ketidakpuasan pada dimensi *reliability*, dirasakan kurangnya : kesungguhan karyawan dalam membantu konsumen dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
5. Ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*, dirasakan kurangnya : kecepatan dan kesiapan pramuniaga dalam melayani konsumen Toserba "X".

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran berupa :

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan metode wawancara dalam proses pengambilan data selain menggunakan kuesioner, untuk memperkaya dan melengkapi hasil penelitian.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi pemilik Toserba "X" :

1. Sebaiknya lebih memperhatikan kelengkapan varian barang kebutuhan konsumen, memasang *Air Conditioner* agar suasana belanja di Toserba "X" lebih sejuk. Mengubah letak toilet sehingga lebih dekat dengan tempat belanja serta memperluas arena bermain anak dan *food court*.
2. Diharapkan agar pihak Toserba "X" lebih konsisten melaksanakan janjinya sesuai dengan apa yang telah dijanjikannya, misalnya menurunkan harga barang sesuai dengan yang telah disosialisasikan dan memberikan kupon undian kepada konsumen yang telah berbelanja dengan jumlah nominal tertentu.
3. Sebaiknya pihak Toserba "X" memberikan pelatihan kepada bagian kassa, agar lebih terampil dalam melakukan transaksi dengan konsumen,

sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama apabila mengantri di kassa. Mesin kassa yang tidak bekerja secara optimal sebaiknya diganti dengan yang baru sehingga dapat memudahkan kerja kasir dalam melakukan transaksi dengan cepat.

4. Pihak Toserba "X" agar lebih memahami apa yang menjadi kebutuhan konsumen, sehingga para karyawan dapat menunjukkan kepedulian kepada konsumen, yaitu dengan menyediakan kotak saran atau menggunakan *Customer Service Orientation*.

5. Sebaiknya karyawan di Toserba "X" diberikan pelatihan *Customer Service Orientation* agar selalu bersikap sopan dan ramah kepada setiap konsumen Toserba "X"

6. Diharapkan agar barang-barang kebutuhan sebelum dijual kepada konsumen diperhatikan tanggal kadaluarsanya, apabila kurang dari 2 minggu tanggal kadaluarsa maka sebaiknya produk tersebut ditarik untuk tidak dijual kepada konsumen.