

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pengolahan data dan pembahasan mengenai perbedaan kualitas layanan pada Tops supermarket di Surabaya, maka langkah terakhir dari penelitian ini adalah merumuskan kesimpulan dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya.

5.1 Kesimpulan

1. Hipotesa yang menyatakan bahwa diduga kualitas layanan menentukan besarnya tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari kinerja dan harapan konsumen pada supermarket Tops di Surabaya terbukti dapat diterima. Hal tersebut berdasarkan analisa mean terhadap lima dimensi kualitas layanan.
2. Pengukuran kualitas layanan berdasarkan analisa mean ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan, yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy ditemukan kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan konsumen.
3. Melalui pengukuran kualitas layanan berdasarkan analisa matriks prestasi dan harapan ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan, terdapat beberapa dimensi kualitas layanan yang dianggap penting dan bagus kinerjanya, yaitu:

Pada kuadran satu (Main Priority) terdapat dimensi reliability dimana dimensi ini dianggap penting oleh responden akan tetapi kinerja yang dirasakan atau performance-nya kurang bagus. Dimensi reliability merupakan prioritas utama dari pihak Tops Supermarket untuk ditingkatkan.

Sedangkan pada kuadran dua (Maintain Performance) terdapat dimensi assurance, tangible dan empathy, dimana dimensi tersebut merupakan dimensi yang dianggap penting oleh responden dan kinerja yang dirasakan atau performance-nya juga sudah dianggap bagus. Semua dimensi pada kuadran ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Sedangkan pada kuadran tiga (Low Priority) terdapat dimensi responsiveness, dimana dimensi ini melambangkan tingkat kepentingan yang

dirasa kurang penting bagi responden dan kinerjanya juga dianggap kurang baik sehingga, dimensi responsiveness dapat diabaikan.

4. Berdasarkan analisa matriks tersebut ditemukan kinerja yang dirasakan di bawah harapan konsumen tidak sepenuhnya terbukti, dimana matriks prestasi dan harapan ini menggunakan standar pengukuran kepuasan dari rata – rata mean. Dari matriks ini dapat kami lihat bahwa ternyata ada sebagian hal yang memuaskan konsumen, yaitu pada kuadran II (Maintain Performance) yang mana kinerja yang dirasakan lebih tinggi dari harapan konsumen.
5. Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, kami juga menemukan karakteristik dari konsumen Tops di Surabaya, antara lain: pengunjung pria (47.3%) dan wanita (52.7%) tidak berbeda, mayoritas mereka adalah remaja dan pemuda, yang juga berarti adalah pelajar atau mahasiswa (59.3%), pendidikan terakhir mereka adalah SLTA (56.3%) dan konsumennya cukup loyal dimana frekuensi belanja mereka dalam satu bulan lebih dari satu kali (36.7%).

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan adalah:

1. Agar Tops supermarket lebih memperhatikan kualitas layanannya atas tiap – tiap dimensi kualitas layanan, sehingga Tops supermarket dapat memberikan pelayanan lebih kepada konsumen sesuai dengan moto-nya (“Tops Serving You Better”).
2. Agar Tops supermarket dapat menyediakan produk – produk untuk pria dan wanita secara merata, dan lebih memperhatikan barang – barang yang sering dikonsumsi oleh pemuda dan remaja.
3. Agar Tops Supermarket memberikan perhatian terutama untuk meningkatkan kinerja yang dirasakan dari atribut – atribut dimensi reliability karena berada di Kuadran satu (Main Priority) dari tabel matriks yang berarti, harapannya tinggi sedangkan kinerjanya rendah,

misalnya dengan memberikan pelatihan mengenai pengetahuan tentang produk kepada staf, menambah jenis barang yang ditawarkan.

Agar Tops supermarket mempertahankan dan meningkatkan kinerja dari atribut – atribut dimensi Assurance, Tangible dan Emphaty karena berada di kuadran dua (Maintain Performance) dari tabel matriks, yang mana harapan dan kinerjanya tinggi, misalnya dengan memberikan pelatihan kepribadian untuk staf, meningkatkan kebersihan dengan menambah staf bagian cleaning service, menambah staf bagian keamanan.