

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Ada tiga atribut (karakteristik) yang menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan dan di perbaiki oleh Industri Retail Cibitung agar kepuasa pelanggan tercapai yaitu. Durasi waktu pelayanan yang terlalu lama pada kasir. Penurunan nominal belanja konsumen dan Kesalahan penginputan jumlah barang. Area parkir yang kurang luas dan tidak adanya petugas parkir.
2. Untuk membantu Industri Retail Cibitung tersebut dalam memberikan strategi untuk semua konsumennya sehingga Industri Retail Cibitung tersebut dalam memberikan strategi-strategi atau perlakuan-perlakuan yang tepat antar kelompok konsumen yang telah terbentuk. Pengelompokan ini merupakan hal yang cukup penting, karena jika tidak dilakukan pengelompokan pada para konsumen, maka akan membutuhkan banyak strategi, dimana hal ini dapat menyebabkan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu dengan adanya pengelompokan ini juga diharapkan dapat menekan biaya yang dibutuhkan untuk menentukan strategi atau perlakuan yang tepat kepada para pelanggannya.
3. Durasi waktu pelayanan yang terlalu lama pada kasir mendapatkan respon dari hasil survei kepuasan pelanggan selama bulan Juli adalah 20 pelanggan. Kesalahan penginputan jumlah barang mendapatkan respon dari hasil survei kepuasan pelanggan selama bulan Juli adalah 15 pelanggan. Area parkir yang kurang luas dan tidak adanya petugas mendapatkan respon dari hasil survei kepuasan pelanggan selama bulan juni adalah 10 pelanggan.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian di masa depan adalah peneliti dapat penggunaan metode yang lebih beragam, terlebih di masa depan akan menemui banyak

permasalahan-permasalahan baru yang akan dihadapi, selain itu perkembangan ilmu juga akan sangat pesat termasuk juga terciptanya metode-metode baru yang lebih efektif, sehingga diharapkan peneliti dapat memberikan solusi dari permasalahan-permasalahan yang akan muncul dimasa depan. Kepada Industri Retail Cibitung agar mempertahankan atribut yang masuk ke dalam kuadran I. Saran perbaikannya antara lain:

1. Durasi waktu pelayanan yang terlalu lama pada kasir, salah satunya dengan menegaskan kepada semua tim toko apabila ada antrian lebih dari 2 antrian, maka segera membuka kasir di komputer *server*.
2. Kesalahan penginputan jumlah barang, yaitu dengan memeriksa kembali pesanan yang sudah di *scan* dengan melihat ke layar komputer untuk memastikan pesanan sudah sesuai.
3. Area parkir yang kurang luas dan tidak adanya petugas, dengan menempatkan petugas parkir yang bertugas untuk mengatur posisi kendaraan konsumen tanpa memungut uang parkir.

