

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner di *outlet* SMC *Cosmetics*, kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, didapatkan hasil rata-rata nilai kualitas dari setiap dimensi sebesar 0.81, nilai tersebut menunjukkan bahwa  $Q = 0.81 < 1$ , dan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality*, dari masing-masing atribut yang memiliki kesenjangan antara persepsi dan harapan, total nilai *gap* adalah -0.86. Dengan hasil rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3.57 dan rata-rata tingkat harapan sebesar 4.43. maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *outlet* SMC *Cosmetics* belum dinyatakan baik atau belum memenuhi kepuasan pelanggannya, karena masih adanya kesenjangan antara harapan dan kepuasan yang telah didapatkan oleh para pelanggan.
2. Berdasarkan hasil dari analisis dengan membandingkan kedua metode, yaitu metode *SERVQUAL* dan metode IPA, maka didapatkan hasil bahwa kedua metode tersebut menunjukkan atribut yang sama yang memasuki prioritas utama untuk segera diperbaiki.
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan pada penelitian ini yaitu: (1) Pihak *outlet* membuat kotak saran dan masukan untuk setiap konsumen yang berkunjung dan berbelanja di *outlet* mereka guna untuk mengetahui harapan dari pelanggan. (2) Melakukan kegiatan *stock opname* mingguan, guna untuk segera mengetahui *stock* apa saja yang kosong dan segera menyediakannya kembali. (3) Melakukan kerjasama atau yang dikenal juga sebagai sistem konsinyasi, melakukan kerjasama dengan berbagai *brand*

yang menyediakan berbagai produk, karena sistem konsinyasi ini tidak memerlukan modal. (4) Melakukan training terhadap karyawan, karena permasalahan tersebut dapat timbul disebabkan juga karena mesin transaksi hanya satu. (5) Membuat prosedur pemberitahuan terhadap produk yang sedang *discount*, dan memasang label pada produk yang sedang *discount* dengan jelas. Dan juga pada saat *briefing* di awal kerja perlu membahas produk apa saja yang sedang diadakannya kegiatan promosi untuk menghindari *miss* informasi karena ketidak tahuan karyawannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan untuk *outlet SMC Cosmetics* adalah:

1. Pihak *SMC Cosmetics* harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada kuadran B sebanyak tiga atribut. Karena di dalam kuadran tersebut merupakan atribut yang harus dipertahankan kualitasnya karena sudah sesuai dengan keinginan dari para konsumen.
2. Pihak *SMC Cosmetics* harus lebih meningkatkan kualitas terhadap pelayanannya, terutama yang berada pada kuadran A. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.
3. Dengan mengetahui masih adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, usulan perbaikan ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *outlet SMC Cosmetics*.