BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan metode SERVQUAL, IPA dan CSI pada Toko Roti Khasanah Sari Kondang Jaya, memperoleh beberapa kesimpulan :

1. Gap antara persepsi yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Nilai *gap* terbesar pada dimensi *assurance* AS16 dengan nilai *gap* (-0.349) yaitu pelayanan yang sopan dan ramah dan nilai *gap* terkecil *tangible* TN1 dengan nilai *gap* (-0.120) yaitu toko menyediakan area parkir yang memadai dan aman.
2. Kualitas pelayanan bahwa hasil yang diperoleh untuk nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang diukur bernilai (0.943). Dilihat dari nilai tersebut bahwa kualitas pelayanan belum baik karena (Q < 1) sehingga kualitas pelayanan dikatakan belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari pelanggan Toko Roti Khasanah Sari
3. Kemudian faktor yang perlu ditingkatkan berdasarkan performansi kuadran A metode IPA dan solusi yang diberikan oleh Toko Roti Khasanah agar kualitas pelayanan toko meningkat adalah :

   a. RP9, Karyawan meggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan, erat kaitanya karyawan memberikan informasi mengenai harga produk dengan menggunakan bahasa yang lebih jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen
   b. AS16, Karyawan melayani pelanggan yang sopan, dan ramah tanpa membedakan usia atau hal lainnya sehingga konsumen dapat berkunjung kembali ke Toko Roti Khasanah Sari
   c. EM18, Memprioritaskan kebutuhan pelanggan dalam jenis pembayaran *cash* atau *cashless* atau menyiapkan pesanan kue yang sudah dipesan oleh pelanggan atau konsumen yang datang telebih dahulu dilayanin pertama.

d. EM19, Memberi masukan positif terhadap respon konsumen

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disarankan pihak karyawan toko roti perlu melakukan perbaikan terhadap atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dalam kualitas produk dan pelayanan yang ada di kuadran A diagram kartesius agar tercapai kepuasaan konsumen seluruh atribut yang berada di kuadran A yaitu karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan, pelayanan yang sopan dan ramah, memprioritaskan kebutuhan pelanggan
2. Pihak toko harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pelanggan tetap bertahan bahkan semakin bertambah