

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- 1 Berdasarkan hasil penelitian, analisis kualitas layanan di Toko Hold This Hope menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* menunjukkan nilai untuk masing-masing dimensi sebagai berikut :

1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	= 0.84506
2. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	= 0.86681
3. <i>Reliability</i> (Keandalan)	= 0.87343
4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	= 0.87897
5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	= 0.88783

Rata-rata keseluruhan = 0.87042

- 2 Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga perlu ada perbaikan dalam beberapa aspek layanan. Berdasarkan analisis *Importance-Performance Analysis (IPA)*, terdapat 6 atribut utama yang harus menjadi prioritas perbaikan (Kuadran A – Prioritas Utama) :

- T1 Lokasi toko Hold This Hope yang strategis
- T2 Kebersihan di toko Hold This Hope terjaga
- T3 Tempat parkir toko Hold This Hope yang memadai
- E5 Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen
- RL3 Kecepatan karyawan toko Hold This Hope mencari produk yang dibutuhkan konsumen
- A2 Kesopanan karyawan toko Hold This Hope terhadap konsumen

- 3 Peneliti memberikan beberapa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di toko Hold This Hope, antara lain :

1. Meningkatkan visibilitas toko dengan promosi melalui media sosial, pemasangan banner, dan petunjuk arah di sekitar lokasi.

2. Menjaga kebersihan toko dengan melakukan pembersihan sebelum toko beroperasi dan setelah toko tutup secara rutin.
3. Meningkatkan fasilitas parkir dengan menyediakan area yang lebih luas dan nyaman bagi pelanggan.
4. Menyusun dan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas mengenai pelayanan pelanggan.
5. Membuat daftar produk beserta lokasi penyimpanannya di gudang agar karyawan dapat dengan mudah dan cepat menemukan barang yang dicari pelanggan.
6. Melakukan briefing karyawan sebelum toko beroperasi agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan profesional.

Dengan menerapkan perbaikan ini, Toko Hold This Hope diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas konsumen, dan daya saing bisnis.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, penulis memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut, baik bagi pemilik toko maupun penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Bagi pemilik toko Hold This Hope :

Segera menerapkan perbaikan pada 6 atribut utama yang telah diidentifikasi sebagai prioritas dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan kualitas pelayanan terus meningkat.

2. Bagi penelitian selanjutnya :

Menambah jumlah responden dan objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih representatif dan mendalam, mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti harga, variasi produk, strategi pemasaran, atau kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.