

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan mengenai jawaban dari tujuan penelitian yang telah dibuat. Sedangkan saran berisikan mengenai usulan bagi penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Bagian ini berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Berikut merupakan kesimpulannya:

1. Atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan metode IGA adalah atribut ketersediaan jumlah pegawai, ketepatan memberikan pesanan, ketepatan informasi yang disampaikan, kecepatan memberikan pesanan dan kecepatan antrian pembayaran di kasir.
2. Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan di Toko X adalah pemerataan tugas pegawai, izin cuti maksimal 2x24 jam sebelumnya, pelatihan untuk pegawai, pengelompokkan penyimpanan, area khusus pengecekan, membuat stok gudang dan supplier dalam *database*, mengambil barang saat menuliskan bon untuk barang di display toko, mengelompokkan tutup dalam jumlah yang ditentukan, penambahan barang hanya dilakukan oleh SPG, menambahkan fitur cara pembayaran dengan QR code, dan menyediakan area khusus sebelah kasir.

V.2 Saran

Bagian ini berisikan mengenai usulan yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dan Toko X. Berikut merupakan saran yang diberikan.

1. Perancangan sistem informasi untuk Toko X.
2. Mempersiapkan *third party* yang dibutuhkan ketika menerapkan usulan yang diberikan.

3. Toko mengimplementasikan usulan perbaikan yang telah diberikan agar dapat memperbaiki atribut yang masuk kedalam prioritas perbaikan.
4. Toko mempertahankan atribut yang sudah memiliki performansi yang baik.
5. Toko mengevaluasi hasil usulan perbaikan secara berkala untuk mengetahui keefektifannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agbor, J. M. (2011). The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: A Study of Three Service Sectors in Umea .
- Atmawati, R., & Wahyuddin, M. (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5 No. 1*, 55.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Davis, M. M., & Janelle, H. (1998). How Disconfirmation, Perception, and Actual Waiting Times Impact Customer Satisfaction. *Journal of Service Industry Management*, 64-73.
- Eka, D., Putri, Y. H., & Karim, S. (2018). Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 16 (2)*, 2018, 90.
- Fecikova, I. (2004). An Index Method For Measuremnt of Customer Satisfaction. *The TQM Magazine*, 57-66.
- Finstad, K. (2010). Response Interpolation and Scale Sensitivity: Evidence Against 5-Point Scales. *Journal of Usabilities Studies*, 104-110.
- Hair, J. F., Blak, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Hampshire: Cengage Learning.
- Hasfar, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty PT Meratus Samarinda. *International Journals of Economics, Business and Accounting Research*, 84-94.
- Indonesia, K. P. (2020, November 30). Retrieved from <https://www.kemenperin.go.id/artikel/22160/Industri-Kemasan-Diproyeksi-Tumbuh-Ikuti-Perkembangan-Teknologi>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson.
- Rahareng, V. J., & Relawan, N. (2017). The Influence of Academic Service Quality toward Student Satisfaction. *Jurnal AdBispreneur Vol. 2*, 125-133.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2000). *Research Methods for Business A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons Ltd.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 565-584.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Wong, A. (2004). The Role of Emotional Satisfaction in Service Encounters. *Managing Service Quality*, 365-376.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Optimasi Sistem Industri*, 301.