

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktek selama satu bulan menggunakan analisi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality*, pada “Matahari Department Store Gressmall” maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan penelitian dan studi literatur guna menentukan atribut setaiap dimensi maka didapatkan pertanyaan tiap- tiap atribut yaitu dimensi Tangibles atribut pertanyaan (Penampilan karyawan matahari berseragam rapi dan menarik, Tampilan display pakaian, sepatu, tas dan kosmetik yang di sajikan, Toko tertata rapi dan bersih).

Dimensi reliability atributnya (Proses pelayanan kasir yang cepat, Kemudahan dalam bertransaksi, Ketersediaan barang yang selalu lengkap dan kekinian, Ketepatan jam operasional, Hasil penghitungan harga yang akurat, Produk berkualitas dengan harga terjangkau, Kemampuan kayawan dalam menyelesaikan masalah) dimensi responsiveness

(Layanan informasi di matahari departemen store gressmall (pusat informasi penyiaran, cetak voucher nps, dll), Karyawan cepat tanggap pada permintaan pelanggan (pengambilan size, dan stok barang), Karyawan ramah, mudah mencari dan memanggil spg karena selalu ada di area. Dimensi assurance (Garansi tukar produk maksimal 3 hari bagi pelanggan non member, dan 7 hari dengan member, Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pelanggan), dimensi empathy (Staff dan karyawan bersedia menerima kritik dan saran, Staff dan karyawan tidak memandang status pelanggan dalam memberikan pelayanan).

2. Setelah dilakukan perhitungan menggunakan metode Service Quality didapatkan hasil dari keseluruhan atribut bahwa pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak matahari departemen store gressmall dengan rata-rata nilai kepuasan 3,3 dan nilai rata-rata kepentingan pelanggan 4,2 sehingga didapatkan nilai gap -0.86 dan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan pihak matahari department store gressmall belum sesuai dengan keinginan pelanggan. store gressmall

belum sesuai dengan keinginan pelanggan.

3. Untuk kualitas pelayanan “Matahari Departement Store Gressmall” menunjukkan rata-rata kualitas (Q) sebesar -0.86 ,hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan belum baik atau memuaskan pelanggan. Menurut (Ivan,2021) dimensi yang menjadi prioritas perbaikan adalah tiga dari total gap terbesar maka dapat dilakukan perbaikan pada dimensi Responsiveness dengan gap -1.23 ,dimensi Reliability dengan gap -1.16 ,dimensi Emphaty dengan nilai gap -0.99.
4. Saran perbaikan sebagai usulan perbaikan yaitu mempertegas aturan ketika ospek karyawan baru dengan memahami visi – misi serta pedoman filosofi dan nilai budaya kerja matahari, mengadakan brainstorming, memberikan pelatihan kepada spg agar lebih professional dalam bekerja sehingga menghasilkan performa kerja yang maksimal, melakukan meeting net promote score (nps) setiap minggu dan rutin untuk menganalisa respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dan supervisor area selalu memantau dan menegur langsung apabila

spg bekerja tidak sesuai sop.

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan kepada pihak mahatari

1. Untuk matahari departemen store perlu memperbaiki pelayanan terutama dimensi yang menjadi prioritas perbaikan supaya pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pihak perusahaan lebih sering memberikan mentoring kepada karyawan dan membekali karyawan yang baru bekerja dengan skill lapangan yang berkompeten
3. Diharapkan dari penelitian dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi pihak 'Matahari Departement Store Gressmall