

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan seluruh pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data Servqual di SuperIndo Surabaya, seluruh dimensi layanan menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti masih terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Nilai rata-rata gap tertinggi (kesenjangan paling lebar) terdapat pada Dimensi Empati (*Empathy*) sebesar -1,142, diikuti Dimensi Jaminan (*Assurance*) -1,116, Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) -1,102, Dimensi Keandalan (*Reliability*) -1,085, dan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) -1,051. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian personal, keramahan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan masih menjadi kelemahan utama yang perlu ditingkatkan.

Sementara itu, pemetaan prioritas perbaikan menggunakan metode 5W+1H menunjukkan bahwa dari 10 atribut layanan, dua atribut yang sangat penting namun kinerjanya rendah (prioritas perbaikan) adalah RP1 dan E1, dengan rata-rata tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan hanya 76%. Usulan perbaikan untuk RP1 meliputi analisis pola kunjungan, penjadwalan shift tambahan, penyiapan kasir cadangan jika antrean lebih dari 7 orang per kasir, serta evaluasi mingguan. Untuk E1, usulan mencakup pelatihan customer handling, prosedur standar respons

keluhan, wewenang koreksi harga langsung oleh kasir/CS, serta buku saran yang dipantau harian. Kedua rekomendasi ini dijadwalkan berkelanjutan dengan evaluasi bulanan oleh manajer SDM dan supervisor CS, sehingga pendekatan IPA dan 5W+1H berhasil merumuskan solusi aplikatif untuk menutup kesenjangan, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat posisi kompetitif SuperIndo.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen, disarankan agar segera melakukan pembenahan pada atribut-atribut yang termasuk dalam prioritas utama di Kuadran I, dengan mengimplementasikan rekomendasi 5W+1H yang telah disusun, meliputi analisis pola kunjungan, penjadwalan shift tambahan, penyiapan kasir cadangan jika antrean lebih dari 7 orang per kasir, serta evaluasi mingguan untuk atribut RP1 dan pelatihan customer handling, prosedur standar respons keluhan, wewenang koreksi harga langsung oleh kasir/CS, serta buku saran yang dipantau harian untuk atribut E1. Diharapkan usulan perbaikan tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat daya saing SuperIndo sebagai salah satu supermarket yang ada.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang turut memengaruhi kualitas layanan, seperti harga, lokasi, atau loyalitas pelanggan. Selain itu,

dapat pula menggunakan metode analisis yang berbeda, misalnya *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan pendekatan statistik yang lebih mendalam. Penelitian lanjutan juga sebaiknya dilakukan secara berkala guna memantau perkembangan kualitas layanan pasca-implementasi perbaikan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai tren kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan serta bahan kajian lebih lanjut dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *Servqual* dan IPA. Para akademisi juga dapat mengembangkan penelitian serupa pada sektor ritel lainnya, atau membandingkannya dengan merek ritel yang berbeda, guna memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di industri ritel modern.