

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam.
2. *Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam.
3. *Tangibles* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam.
4. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam.
5. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam.
6. Secara simultan *reliability assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Indomaret Desa Kolam. Memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77,5%.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat bagi Indomaret agar dapat meningkatkan kualitas layanan Indomaret dan memberi tingkat kepuasan kepada pelanggan sebagai berikut

1. Dalam kaitan variabel *reliability* ada 2 poin yang perlu diperbaiki yaitu:
 - a. Karyawan Indomaret melayani dengan teliti, maka Tingkatkan supervisi di area pelayanan, terutama saat transaksi padat. Supervisor dapat memastikan bahwa karyawan bekerja dengan fokus dan detail.
 - b. Layanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan, maka kepala toko wajib memastikan bahwa standar operasional prosedur (SOP) mengenai layanan yang dijanjikan kepada pelanggan sudah jelas dan dipahami dengan baik oleh semua karyawan. Layanan

yang sesuai dengan janji merupakan kunci utama dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan.

2. Dalam kaitan variabel *assurance* ada 2 poin yang perlu diperbaiki yaitu:
 - a. Indomaret memberikan jaminan perhitungan nilai belanja yang akurat, maka indomaret harus menyediakan sistem komplain yang efektif bagi pelanggan untuk melaporkan jika ada ketidaksesuaian dalam perhitungan nilai belanja. Feedback dari pelanggan bisa menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan.
 - b. Karyawan Indomaret memberikan pengetahuan yang lengkap, maka kepala toko harus melakukan evaluasi secara berkala terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi produk. Berikan umpan balik konstruktif dan penghargaan bagi pelanggan yang dapat memberikan penjelasan lengkap dan memuaskan pelanggan.
3. Dalam kaitan variabel *tangible* ada 2 poin yang perlu diperbaiki yaitu:
 - a. Fasilitas Toilet di Indomaret memadai untuk kebutuhan pelanggan, maka karyawan harus selalu memastikan toilet di Indomaret dilengkapi dengan fasilitas dasar seperti sabun cuci tangan, tisu, air bersih, dan tempat sampah yang memadai. Perbaiki atau perbarui fasilitas jika sudah usang atau rusak.
 - b. Kebersihan Indomaret selalu terjaga, maka karyawan harus meningkatkan frekuensi pembersihan area toko, terutama di area yang sering dilewati pelanggan seperti kasir, rak produk, dan area pintu masuk. Pastikan ada petugas yang secara aktif membersihkan area tersebut.
4. Dalam kaitan variabel *Empathy* ada 2 poin yang perlu di perbaiki yaitu:
 - a. Karyawan Indomaret memahami kebutuhan pelanggan, maka kepala tokko harus menggunakan survei atau sesi tanya jawab dengan pelanggan untuk mengetahui ekspektasi pelanggan terhadap layanan Indomaret.
 - b. Karyawan Indomaret peduli terhadap masalah yang terjadi pada pelanggan, maka Karyawan dapat dilatih untuk lebih responsif dan menunjukkan empati dalam menangani masalah pelanggan.

5. Dalam kaitan variabel *responsiveness* ada 2 poin yang perlu diperbaiki yaitu :
 - a. Karyawan Indomaret selalu siap dalam melayani pelanggan, maka kepala toko harus memberi dorongan kepada karyawan untuk melakukan antisipasi kebutuhan pelanggan, sehingga layanan dapat dilakukan dengan lebih sigap dan responsif
 - b. Karyawan Indomaret selalu menanggapi masalah pelanggan, maka kepala toko harus sering melakukan evaluasi kepada karyawan untuk memastikan setiap karyawan mengetahui cara dan prosedur dalam menangani masalah pelanggan dengan cepat dan efektif.