

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari karya tulis ilmiah ini adalah:

1. Menurut perhitungan GAP, semua statistik masih negatif, menunjukkan kesenjangan antara kinerja dan harapan konsumen terhadap layanan Alfamart, sedangkan perhitungan CSI menunjukkan nilai 95,2% untuk kepuasan pelanggan. Peringkat ini diberikan pada skala 81% hingga 100%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan “sangat puas” terhadap pelayanan.

2. Kuadran 1 berisi tingkat produktivitas dan kualitas yang tinggi dengan harapan yang rendah, menjadikannya prioritas utama untuk pengembangan, dan kuadran 1 mencakup akses mudah ke toko ritel dengan kesenjangan -0,35.

Karena Kuadran II memuat atribut-atribut kinerja tinggi dan nilai harapan tinggi, Alfamart harus mempertahankan atribut-atribut tersebut di Kuadran II. Atribut yang harus dipertahankan dan termasuk dalam kuadran II: seringnya promosi atau diskon, harga produk yang tercantum sesuai dengan harga checkout, kemampuan karyawan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat, dan kemampuan karyawan untuk memenuhi persyaratan.

3. Berdasarkan pada temuan No 1 dan 2, saran perbaikan yang dapat diberikan antara lain:

a. mendirikan cabang Alfamart di tempat-tempat yang mudah dijangkau oleh kendaraan bermotor roda dua atau lebih.

b. Mengunggah lokasi Alfamart ke Google Maps atau aplikasi sejenis agar pelanggan dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk mengetahui lokasi Alfamart.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak alfamart, yaitu:

1. Alfamart dapat memeriksa persediaan dan restock produk yang dijual untuk menjamin tidak ada barang yang out of stock atau tidak tersedia.
2. Hal ini dapat dicapai dengan menampilkan informasi produk yang sedang dijual atau diskon di lokasi yang mudah dilihat dan dipahami pembeli. Ini dapat dilakukan dengan memajang brosur produk promosi di pintu dan mengubah warna label harga di rak pajangan.