

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil pemaparan data, pengolahan serta pembahasan data di atas makan penulis mensimpulkan:

1. Atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di indomaret Esqarada yakni pada *Assurance* dan *emphaty* dengan skor Q servqual sebesar 0.71 dimana dimensi ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dimensi yang dianggap kurang memuaskan pelanggan yakni pada *Reliability* dengan Q sebesar 0.64, yakni kualitas pelayanan yang terendah.
3. Pengolahan data dengan teknik:
  - A. Servqual:
    - a. *Tangible* (bukti fisik) dengan rerata gap yakni 1,30. Dengan atribut gap pada baiaya parkir sebesar 1.87 dengan Q: 0.68.
    - b. Dimensi *Reliability* (keandalan) dengan rerata gap yakni 0,88. Dengan atribut gap pada Tersedia nya promosi diindomaret yang menarik sebesar 1,11 dengan Q: 0,77.
    - c. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan rerata gap yakni 1.25 dengan nilai gap terbesar 1.36 Mengenai Karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dibutuhkan pelanggan, dengan kualitas pelayanan pada dimensi ini yaitu sejumlah 0,69.
    - d. Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan rerata gap yakni 1.13 dengan nilai gap terbesar 1.68 Mengenai Rasa aman yang diberikan pekerja saat transaksi,

dengan kualitas pelayanan pada dimensi ini yaitu sejumlah 0,71.

- e. *Emphaty* (empati) memiliki nilai gap sebesar rata - rata 1.31. dengan gap terbesar pada Pegawai menyambut kedatangan pelanggan, sebesar 1.49 dan kualitas pelayanan pada dimensi ini yaitu sejumlah 0,71.

- B. Pengukuran menggunakan metode IPA yaitu, Mengenai Peralatan dan teknologi yang digunakan mendukung pelayanan memiliki Tki terkecil yaitu 59.79 dan Keamanan fasilitas pembayaran non-tunai 89.83. Pengukuran Kuadran IPA terdapat 4 pernyataan dalam kuadran I, 8 pernyataan dalam kuadran II, 7 pernyataan pada kuadran III, dan 7 pernyataan dalam kuadran IV.

## **5.2 Saran**

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan yakni:

1. Layanan terhadap pelanggan dengan derajat yang dirasakan oleh pelanggan rendah harus segera diperbaiki agar layanan dapat optimal.
2. Mempertahankan atribut-atribut yang sudah ada pada kuadran dua dan meningkatkannya.