

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan tentang Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Borma Toserba Unit Cileunyi Menggunakan Metode KANO dan TRIZ adalah sebagai berikut:

1. Pengklasifikasian variabel pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan jasa, meliputi:
 - a. Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) terdapat 10 variabel pelayanan di Borma Toserba Unit Cileunyi yaitu Ketersediaan dan kapasitas parkir yang memadai, Kenyamanan tempat parkir, Ketersediaan tempat penitipan barang, Keamanan dan kenyamanan tempat penitipan barang, Ketersediaan dan Kebersihan troli yang disiapkan untuk tempat produk, Ketersediaan dan Kebersihan keranjang yang disiapkan untuk tempat produk, Penampilan dan kerapihan petugas/pegawai, Ketersediaan serta kualitas peralatan pembayaran (Peralatan kasir), Kebersihan, kenyamanan dan keamanan tempat belanja (borma toserba), dan Kerapihan dan kenyamanan penataan rak penyimpanan produk.
 - b. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdapat enam variabel pelayanan yaitu sebagai berikut: Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk pangan (sembilan bahan pokok), Kenyamanan tempat parkir, Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk sandang (pakaian), Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk makanan ringan, Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk sayur dan buah-buahan, Ketersediaan, kelengkapan dan kualitas produk elektronik, dan Ketersediaan, kelengkapan Alat Tulis kantor.
 - c. Pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) terdapat empat variabel pelayanan yaitu sebagai berikut: Kesigapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan, Kesiapan, kesigapan serta keterampilan petugas kasir dalam melayani pembayaran, Penanganan petugas/pegawai kasir terhadap barang yang rusak, dan Kesigapan dan keramahan petugas parkir di area parkir.

- d. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) terdapat tiga variabel pelayanan yaitu sebagai berikut: Keramahan petugas/pegawai kepada pelanggan, Kesiapan petugas/pegawai terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan, dan Kehadiran petugas/pegawai di setiap tempat pada jenis produk.
 - e. Pada dimensi *Empathy* (Perhatian dan Kepedulian) terdapat tiga variabel pelayanan yaitu sebagai berikut: Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi harga promo pada produk baru, Ketersediaan dan kejelasan pemberian informasi diskon harga barang tertentu, dan Ketersediaan dan kejelasan informasi tata letak barang.
2. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan variabel yang termasuk kedalam kategori keunggulan dan kelemahan dengan batasan nilai *greand mean* sebesar 3,72, adalah sebanyak 20 variabel pelayanan telah masuk pada kategori keunggulan dan enam variabel pelayanan masih perlu dilakukan perbaikan karena masih berada dalam kategori kelemahan. Dengan demikian berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan, secara keseluruhan tingkat pelayanan di Borma Toserba Unit Cileunyi sudah baik karena dari 26 variabel pelayanan yang dijadikan objek penelitian hanya enam variabel yang masih perlu dilakukan perbaikan peningkatan kinerjanya. Sedangkan berdasarkan pengintegrasian dengan Metode KANO sebanyak enam variabel yang termasuk kedalam kategori *Must-Be*, sebanyak tiga variabel yang termasuk kedalam kategori *One-Dimensional*, dan sebanyak 17 variabel yang termasuk kedalam kategori *Attractive*.
 3. Usulan perbaikan pelayanan pada Borma Toserba Unit Cileunyi menggunakan metode TRIZ adalah sebagai berikut:
 - a. Mengoptimalkan kinerja pegawai yang bertugas di dalam gerai Borma Toserba pada setiap lini untuk selalu sigap dan tanggap dalam membersihkan, menata/merapihkan dan mengawasi tempat berbelanja agar agar pelanggan merasa nyaman dan aman dalam berbelanja.

- b. Mengatur sekaligus mengoptimalkan jadwal pegawai yang harus ada pada setiap tempat jenis produk sesuai pada intensitas atau banyaknya pengunjung yang datang untuk berbelanja dan sesuai dengan tempat jenis produk mana yang sedang pelanggan datangi untuk berbelanja.
- c. Memberikan sekaligus mengoptimalkan penggunaan informasi petunjuk arah di bagian depan gerai Borma Toserba untuk memudahkan pelanggan mengetahui letak tempat jenis produk yang berada di lantai atas dan bawah gerai sekaligus memberikan informasi promo harga dan diskon untuk produk jenis tertentu sehingga pelanggan dapat langsung mengetahui informasi terkini terkait promo-promo dan diskon yang ditawarkan di gerai Borma Toserba Unit Cileunyi.
- d. Mengatur penyediaan troli tambahan ketika jumlah pelanggan yang datang ke Borma Toserba meningkat dan sekaligus mengatur tata letak troli sehingga rapi dan mudah untuk diambil saat akan digunakan oleh pelanggan dan mengoptimalkan kinerja pegawai yang bertugas di dalam gerai untuk terus membersihkan troli jika sudah terlihat kotor.
- e. Dalam upaya memberikan solusi untuk permasalahan di area parkir sebaiknya pihak Borma Toserba Unit Cileunyi mengalokasikan dan mengatur sekaligus mengoptimalkan sumber daya yang ada yaitu dengan membagi pegawai yang ada di area parkir sebagian bertugas di pos pembayaran dan sebagian bertugas untuk siap dalam melayani pelanggan langsung di tempat parkir dalam membantu pelanggan memarkirkan kendaraannya.
- f. Menyediakan area parkir tambahan jika saat libur panjang dan hari-hari besar ketika jumlah pelanggan yang berbelanja ke Borma Toserba meningkat dengan mengoptimalkan dan menjadikan area yang tersedia seefektif mungkin sehingga nyaman untuk dijadikan tempat parkir kendaraan.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mengimplementasikan upaya-upaya perbaikan berdasarkan pengolahan data dengan metode KANO dan usulan perbaikan dengan metode TRIZ saran kepada pihak Borma Toserba Unit Cileunyi adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari enam variabel pelayanan yang masih berada di bawah batas minimal kepuasan pelanggan, diharapkan pihak Borma Toserba Unit Cileunyi memprioritaskan perbaikan pada variabel yang masih kurang membuat pelanggan merasa puas. Agar kepercayaan pelanggan terhadap Borma Toserba Unit Cileunyi sebagai salah satu perusahaan ritel tetap terjaga dengan baik.
2. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan pertimbangan kepada pihak Borma Toserba Unit Cileunyi dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan sebagai bahan referensi dalam mencari solusi masalah perbaikan kualitas pelayanan di Borma Toserba Unit Cileunyi.