

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari tujuan dan hasil penelitian terkait penilaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko *Sun Miracle*, dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 5.035%, tingkat kepuasan pelanggan toko *Sun Miracle* Cilacap secara keseluruhan berada dalam kategori **tidak puas**. Hal ini menunjukkan adanya aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki secara signifikan untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Melalui analisis *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), atribut A2 (Kesopanan dan keramahan karyawan) dan RS2 (Informasi produk oleh karyawan) teridentifikasi sebagai prioritas utama untuk peningkatan kualitas layanan. Kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kinerja aktual pada kedua atribut ini menunjukkan bahwa peningkatan pada area tersebut akan memberikan dampak terbesar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Tujuan penelitian secara eksplisit mencantumkan identifikasi faktor penyebab penurunan pendapatan, hasil analisis pada bab pembahasan lebih fokus pada akar masalah kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks kualitas layanan, masalah utama adalah kurang optimalnya karyawan dalam memberikan informasi produk (RS2) serta kurangnya pelatihan, pengetahuan produk, sistem dan prosedur yang belum baku, serta pengukuran kinerja yang belum efektif, secara tidak langsung berkontribusi pada penurunan kepuasan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan pendapatan toko.

5.2 Saran Untuk Toko Sun Miracle

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang masih berada dalam kategori tidak puas, serta identifikasi prioritas perbaikan layanan, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Fokus pada peningkatan kualitas layanan prioritas (Atribut A2 dan RS2).
2. Implementasi sistem *reward and recognition*.
3. Pengembangan sistem evaluasi dan feedback pelanggan.

4. Tinjauan berkala terhadap lingkungan dan material toko.

5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini telah memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Toko Sun Miracle. Namun, ada beberapa area yang bisa dieksplorasi lebih lanjut oleh peneliti di masa depan untuk memperkaya pemahaman dan memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif, antara lain :

1. Disarankan untuk menggunakan penelitian dengan metode lain seperti metode penelitian kualitatif.
 2. Dapat memperdalam fokus strategi seperti analisis strategi pemasaran Toko Sun Miracle.
 3. Analisis menggunakan atribut lain yang relevan dengan kepuasan pelanggan seperti ketersediaan produk maupun pengaruh promosi atau diskon.
 4. Kelemahan penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan batasan waktu tertentu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan teknik sampling probabilitas seperti *simple random sampling* atau *stratified random sampling*
- {Formatting Citation}