BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan Toko Buku Cahaya Palembang (studi kasus pada wilayah daerah sako). Masih di bawah standar yang diharapkan pelanggan, dimana rata-rata nilai indeks kinerja sebesar 4,05 dan rata-rata indeks harapan sebesar 4,37. Ini berarti, pelanggan merasa tidak puas atas kinerja yang telah diberikan oleh Toko Buku Cahaya Palembang.
2. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan Toko Buku Cahaya Palembang yaitu terletak pada Kuadran B yakni Karyawan TB cahaya berpenampilan rapi, TB cahaya memiliki ruangan yang bersih, nyaman dan rapih, TB Cahaya memperhatikan kebutuhan dan minat pelanggan dengan baik, TB Cahaya menyediakan layanan dengan baik dari awal hingga akhir. Bila pelanggan memiliki suatu masalah TB Cahaya menunjukkan kesungguhan untuk menyelesaikannya, Karyawan TB Cahaya memiliki keterampilan dalam menghitung dengan akurat, para Karyawan TB Cahaya memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggannya, Perilaku Karyawan TB Cahaya menumbuhkan kepercayaan pada pelanggan, Apabila ada kesalahan barang atau tidak kesesuaian bisa di kembalikan/ditukar dan Para Karyawan TB Cahaya selalu sopan terhadap pelanggan.
3. Faktor-faktor yang perlu ditingkatkan yaitu terletak pada kuadran A yakni TB cahaya memiliki halaman yang luas dan ruangan yang luas dan Karyawan TB Cahaya bersedia membantu kesulitan pelanggan dengan cepat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Toko Buku Cahaya Palembang perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan dapatkan rasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Toko Buku Cahaya Palembang.
2. Toko Buku Cahaya Palembang harus mempertahankan faktor-faktor yang telah sesuai dengan harapan pelanggan dan juga harus meningkatkan kinerja dari faktor-faktor yang menjadi prioritas utama pelanggan yaitu Ketersediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat, Ketersediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat, dan Karyawan memberikan keluangan waktu untuk menanggapi permintaaan konsumen dengan cepat.