

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan kerja praktek penulis maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan Personil toko dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Alfamart Yos Sudarso Skr menggunakan system pelayanan yang di terapkan dengan menggunakan TSS (tatap, senyum, sapa) sehingga para pelanggan akan merasa senang dan nyaman dalam pelayanan yang di berikan.
2. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah Atribut harga barang, kelengkapan barang, kualitas barang, penampilan karyawan, informasi produk, dan keakuratan pelayanan kasir menunjukkan perbedaan yang signifikan antara pelayanan dan kepentingan yang diberikan oleh konsumen. Sehingga hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Kebersihan toko, kenyamanan toko, kesopanan karyawan, keramahan karyawan adalah termasuk kedalam penilaian untuk meningkatkan layanan karyawan. Kepuasan konsumen tertinggi terjadi pada keramahan karyawan sedangkan kepuasan konsumen terendah terjadi pada kecepatan pelayanan kasir.

## 5.2 Saran

Dari laporan ini penulis menyarankan bahwa :

1. Kepuasan pelanggan harus lebih ditingkatkan karena dapat memberikan dampak positif terhadap penilaian layanan di Alfamart Sukaraja Skr.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Alfamart Sukaraja Skr sudah sangat baik. Dan harus ditingkatkan lebih lagi agar tidak kalah dengan competitor di depan Toko Alfamart Yos Sudarso.
3. Untuk meningkatkan proses pemenuhan kepuasan pelanggan tidak hanya Agar mendapatkan hasil yang maksimal tentunya Alfamart Sukaraja Skr juga harus menyediakan fasilitas layanan yang lengkap.