

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA GRAND DJAROS SWALAYAN KOTA PARIAMAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:

RAQIQAH UFAIRA
NIM.19134074/2019

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

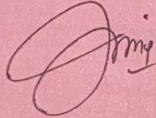
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA GRAND DJAROS SWALAYAN KOTA PARIAMAN

Nama : Raqiqah Ufaira
NIM/TM : 19134074
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Padang, Juli 2022

Disetujui oleh,
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 197512091999032001

Disetujui oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Abel Tasman, SE, MM
NIP. 198107112010121003

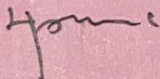
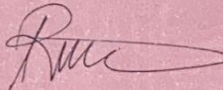
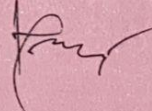
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
GRAND DJAROS SWALAYAN KOTA PARIAMAN**

Nama : Raqiqah Ufaira
NIM/TM : 19134074
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, 19 Juli 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Abel Tasman, SE, MM	(Ketua)	
Dr. Rosyeni Rasyid, SE, ME	(Anggota)	
Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raqiqah Ufaira
NIM/TM : 19134074/2019
Tempat/ Tanggal Lahir : Pariaman, 02 September 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Kampung Baru, Kota Pariaman
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Grand Djaros Swalayan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 08 Juli 2022
Yang menyatakan,



Raqiqah Ufaira
NIM. 19134074

ABSTRAK

Raqiqah Ufaira : **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Grand Djaros Swalayan Kota Paraiaman**

Pembimbing : **Abel Tasman, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Grand Djaros Swalayan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan pengumpulan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini adalah: (1) Keandalan yang diberikan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman dalam melayani pelanggan berada pada kategori cukup baik. (2) Responsivitas yang diberikan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman dalam melayani pelanggan berada pada kategori sangat baik. (3) Jaminan yang diberikan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman dalam melayani pelanggan berada pada kategori sangat baik. (4) Empati yang diberikan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman dalam melayani pelanggan berada pada kategori cukup baik. (5) Bukti Fisik yang diberikan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman dalam melayani pelanggan berada pada kategori cukup baik.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman.**” Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Tersusunnya Tugas Akhir ini tidak luput dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta nikmat Kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kegiatan magang ini dengan sebaiknya.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis selama menjalani proses magang hingga penyusunan laporan magang ini.
3. Bapak Dekan Dr. Idris, M.Si. dan Pembantu Dekan FE UNP.
4. Ibu Dina Partisia, SE, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan FE UNP

5. Bapak Abel Tasman, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberi bimbingan, nasehat dan arahan bagi penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Abel Tasman, SE, MM selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberi bimbingan, nasehat dan arahan bagi penulis selama penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa magang yang seperjuangan dengan penulis.

Semoga pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT, Aamiin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Magang ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, segala bentuk saran, kritik dan masukan-masukan positif sangat diharapkan demi perbaikan dan pembelajaran kedepannya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan berharap tulisan ini bermanfaat bagi penulis dan bagi yang membacanya.

Pariaman, 08 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pelanggan	10
B. Kepuasan Pelanggan	11
C. Kualitas Produk	28
D. Kualitas Pelayanan	30
E. Dimensi kualitas pelayanan	33
F. Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	35
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	37
A. Bentuk Penelitian	37
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
C. Rancangan Penelitian	37
D. Populasi dan Sampel	41
E. Instrumen Penelitian	42
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN	46
A. Profil Perusahaan	46
B. Deskriptif Karakteristik Responden	51

C. Hasil Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Penjualan Per Bulan Grand Djaros Swalayan.....	5
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 5 Data Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan	54
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Dimensi Keandalan	56
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Dimensi Responsivitas	58
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan	60
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Dimensi Empati	62
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti Fisik.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grand Djaros Swalayan tampak depan	47
Gambar 2 Logo Grand Djaros Swalayan	48
Gambar 3 Struktur Organisasi Grand Djaros Swalayan	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	72
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 3 Tabulasi	77
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitaian	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan global telah menjadi fenomena yang tidak dapat dihindari dalam perdagangan yang ditandai dengan perubahan yang cepat dalam bidang komunikasi, informasi, dan teknologi. Pelayanan prima sudah menjadi tuntutan bagi setiap perusahaan untuk bersaing secara efektif dalam dunia perdagangan kompetitif. Setiap manusia selalu berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan hidup dengan sebaik-baiknya. Usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut akan menyebabkan penawaran barang semakin kompleks baik dari segi macam maupun jumlahnya. Keadaan tersebut berdampak positif bagi dunia eceran yang ada di Indonesia mulai dari pertokoan, minimarket sampai swalayan. Berdasarkan pada pengamatan swalayan ini dikemas lebih praktis dibanding dengan supermarket karena swalayan mampu menyediakan kebutuhan pasar dengan konsep yang dapat dinikmati masyarakat dengan berbagai kalangan. Saat ini persaingan bisnis ritel di Indonesia sangat ketat, terbukti dengan banyaknya ritel-ritel yang tersebar luas di seluruh pelosok Indonesia baik yang bersifat lokal, nasional maupun Internasional. Hampir disetiap wilayah Indonesia kita dapat dengan mudah menemukan ritel-ritel yang berada disekitar kita baik itu ritel tradisional maupun ritel modern. Indonesia sebagai salah satu negara yang mempunyai tingkat konsumsi akan barang-barang ritel yang tinggi pula. Maka tidak diherankan jika perusahaan-perusahaan ritel baik yang ada didalam negeri maupun di luar negeri berlomba-lomba untuk melakukan

investasi di sektor ini. Keadaan ini menunjukkan bahwa sifat manusia cenderung konsumtif, yang berarti bahwa pelanggan selalu mengkonsumsi produk atau jasa dalam keseharian. Perilaku ini timbul untuk pemenuhan kebutuhan yang beragam dan juga untuk mengikuti kecenderungan yang sedang berkembang dipasar.

Pada awalnya, ritel merupakan bisnis lokal yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-orang yang tinggal di daerah tersebut dan memiliki pelanggan yang berasal dari lingkungan terbatas itu. Namun seiring dengan perkembangan zaman, ritel mulai berkembang dan menunjukkan eksistensinya di masyarakat luas. Menurut Kotler (2007:592), “Ritel adalah penjualan eceran mencakup semua kegiatan yang melibatkan penjualan barang atau jasa kepada konsumen akhir untuk digunakan pribadi, bukan bisnis”. Jenis ritel modern yang ada di Indonesia saat ini adalah Swalayan. Swalayan dapat kita temukan dengan mudah di sekitar kita, biasanya swalayan didirikan di tempat-tempat strategis, misalnya tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang terutama di pinggir jalan raya.

Swalayan merupakan salah satu sarana pemasaran produk perusahaan. Kegiatan pemasaran yang dilakukan swalayan yaitu dengan menyediakan beraneka macam jenis produk dari berbagai perusahaan (selaku produsen). Tetapi, swalayan juga dapat disebut sebagai perusahaan, karena melakukan kegiatan penjualan produk yang beraneka macam tersebut dan pelayanan terhadap konsumen dengan menyediakan kebutuhan konsumen yang bertujuan untuk mendapatkan laba dari hasil penjualan

produk secara optimal. Agar tujuan tersebut dapat tercapai dan dapat memenangkan persaingan di bidang usaha ini, setiap swalayan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan konsumen dan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen karena konsumen sebagai sumber pendapatan dan merupakan faktor terpenting bagi swalayan. Namun, salah satu permasalahan yang terjadi di swalayan yaitu apabila produk yang diinginkan oleh konsumen tidak tersedia atau kehabisan persediaan. Hal ini dapat menyebabkan konsumen beralih ke swalayan yang lain. Oleh karena itu, pihak swalayan perlu memprediksi produk yang diminati dan sering dicari oleh konsumen saat ini maupun pada periode yang akan datang.

Faktor yang menarik pelanggan untuk berbelanja di ritel modern seperti swalayan adalah ketersediaan barang dan harga yang terjangkau. Peritel swalayan harus mampu menerapkan strategi dalam menentukan berbagai strategi yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Harga yang terjangkau, pelayanan yang ramah, dan murah menjadi harapan pelanggan untuk berbelanja di swalayan.

Untuk setiap swalayan perlu berusaha memberikan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas, pelayanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak pada pembelian ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta membantu menjaga jarak dari pesaing (Kotler, 2010:297). Jika perusahaan tidak dapat memenuhinya,

maka akan membuka peluang. Pelanggan biasanya menilai kepuasan terhadap atau terhadap suatu produk dengan membandingkan hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya.

Salah satu hal yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih barang yang akan dikonsumsi atau tempat berbelanja adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh swalayan itu sendiri, apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan konsumen atau tidak. Karena banyak hal yang menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Konsumen yang puas dengan layanan swalayan akan kembali mengunjungi swalayan tersebut. Hal ini dikarenakan faktor kepercayaan yang sudah terbentuk antara konsumen dengan pihak swalayan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Adanya kepuasan dari konsumen merupakan peningkatan dari penyedia jasa mengenai sejauh mana jasa yang diberikan semakin baik, konstan atau bahkan menurun. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta konsumen sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai.

Grand Djaros Swalayan adalah sebuah perusahaan ritel yang didirikan tahun 2017 oleh Bapak H. Nun yang berlokasi di jalan Wolter Monginsidi, Jati Mudik, Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatra Barat. Grand Djaros Swalayan adalah swalayan dengan konsep syariah, dengan mengedepankan hukum islam disetiap aspek dan produk-produk yang dijual.

Swalayan ini memiliki daya tarik tersendiri yang berbeda dengan ritel pesaing yang ada di sekitar lokasi Grand Djaros Swalayan, karena swalayan ini tidak menjual rokok jenis apapun dan menerapkan praktek tutup ketika datangnya waktu sholat. Hal ini merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Grand Djaros Swalayan untuk memberikan edukatif dan membiasakan pelanggan untuk menghargai jam ibadah sholat.

Sebagai perusahaan ritel, Grand Djaros Swalayan menyediakan kebutuhan sehari-hari, seperti makanan dan kosmetik. Grand Djaros Swalayan memberikan kemudahan bagi pelanggan yaitu dapat berbelanja berbagai keperluan dalam satu tempat. Grand Djaros Swalayan ini juga sangat praktis karena konsumen bisa mendapatkan barang yang mereka perlukan dengan cepat dikarenakan luasnya tidak terlalu besar, suasana aman dan nyaman ketika berbelanja.

Data penjualan Grand Djaros Swalayan selama beberapa bulan menunjukkan adanya fluktuasi penjualan. Sehingga perlu bagi pemilik perusahaan untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan penjualan tersebut. Adapun data Grand Djaros Swalayan sebagai berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Penjualan Per Bulan Grand Djaros Swalayan

No	Bulan	Jumlah Penjualan
1	Juli 2021	1.700
2	Agustus 2021	1.866
3	September 2021	1.721
4	Oktober 2021	1.691
5	November 2021	1.587
6	Desember 2021	2.011
Jumlah		

Sumber: Data perusahaan 2021

Grand Djaros Swalayan berambisi untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan tujuan mendapatkan kepuasan dari pelanggannya. Keinginan perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih belum sesuai harapan, hal ini tidak terlepas dari keluhan pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan Grand Djaros Swalayan kurang maksimal dapat dilihat dari banyak produk-produk yang tidak di labeli harga, karyawan kurang cekatan dalam pelayanan dan ketepatan informasi masih kurang. Produk-produk masih kurang lengkap, lokasi parkir motor kurang memadai, dan saat pelanggan memerlukan bantuan karyawan, karyawan kurang peka menanggapi.

Bagi Grand Djaros swalayan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan hal yang penting, sehingga pelanggan merasakan kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, cara pelayanan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan proses pelayanan terhadap konsumen menjadi hal pokok bagi Grand Djaros Swalayan. Menurut Kandampully (2013:8), “kualitas layanan ditentukan oleh persepsi pelanggan secara subjektif dari layanan yang diterima yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”. Sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Julius (2009), “kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen.”

Mengingat peran yang cukup strategis dari kepuasan konsumen terhadap kelangsungan hidup perusahaan, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap kualitas pelayanan yang diduga

mempengaruhi kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA GRAND DJAROS SWALAYAN KOTA PARIAMAN.**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan pada tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keandalan (*reliability*)
2. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap (*responsiviness*)
3. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jamianan (*assurance*)
4. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empati (*empathy*)
5. Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (*tangible*)

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Keandalan (*Reliability*)

2. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiviness*)
3. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)
4. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi empati (*Empathy*)
5. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap mendapatkan banyak manfaat, baik bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang ingin penulis harapkan, antara lain:

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pengetahuan di bidang manajemen khususnya perdagangan.
- b. Sebagai pengalaman bagi penulis untuk bisa memecahkan sebuah permasalahan yang terjadi pada perusahaan.
- c. Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan antara teori dan praktek lapangan, sehingga bisa mendapatkan ilmu yang berbeda dan menerapkannya dimasa yang akan datang.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini menambah referensi wawasan dan memberikan sumbangan pikiran tentang kepuasan pelayanan terhadap konsumen.

3. Bagi Grand Djaros Swalayan

- a. hasil penelitian ini dapat membantu pemilik Grand Djaros Swalayan untuk menentukan strategi pemasaran baik jangka pendek ataupun jangka panjang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik Grand Djaros Swalayan dalam mencari solusi dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen Grand Djaros Swalayan
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan kepada pemilik Grand Djaros Swalayan sejauh mana kualitas produk yang dimiliki oleh Grand Djaros Swalayan, kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemilik dan karyawan Grand Djaros Swalayan, dan citra swalayan yang dimiliki oleh Grand Djaros Swalayan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Grand Djaros Swalayan.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Diharapkan juga dapat memberikan gambaran yang memadai untuk melanjutkan penelitian sejenis yang telah ada, serta dapat dipergunakan sebagai acuan dan rujukan bagi penelitian dimasa yang akan datang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Grand Djaros Swalayan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan jawaban responden pada dimensi keandalan (*reliability*) diperoleh skor 420, mean 4.20 dengan tingkat capaian responden 84% dalam kategori cukup.
2. Berdasarkan jawaban responden pada dimensi daya tanggap (*responsiviness*) diperoleh skor 430, mean 4.30 dengan tingkat capaian responden 86.1% dalam kategori sangat baik.
3. Berdasarkan jawaban responden pada dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh skor 434.8 mean 4.348 dengan tingkat capaian responden 86.96% dalam kategori sangat baik.
4. Berdasarkan jawaban responden pada dimensi empati (*empathy*) diperoleh skor 409, mean 4.09 dengan tingkat capaian responden 81% dalam kategori cukup.
5. Berdasarkan jawaban responden pada dimensi bukti fisik (*tangible*) diperoleh skor 423.75, mean 4.2375 dengan tingkat capaian responden 84,75% dalam kategori cukup.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Grand Djaros Swalayan Kota Pariaman, maka dapat disarankan beberapa hal kepada pihak Grand Djaros Swalayan

1. Pada dimensi keandalan, Grand Djaros Swalayan hendaknya mengadakan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan pelayanan agar bisa dengan cepat merespon keluhan pelanggan.
2. Pada dimensi responsivitas, karyawan Grand Djaros Swalayan harus lebih tanggap dan cekatan dalam merespon keluhan pelanggan.
3. Pada dimensi jaminan, Grand Djaros Swalayan hendaknya memperhatikan pelayanan kasir dalam hal sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sikap dapat dipercaya dan adanya pengetahuan luas dan kemampuan dalam mengatasi permasalahan pelanggan dalam berbelanja.
4. Pada dimensi empati, karyawan Grand Djaros Swalayan hendaknya mengucapkan terimakasih kepada setiap pelanggan yang telah berbelanja, dan memberi salam kepada pelanggan yang datang.
5. Pada dimensi bukti fisik, Grand Djaros Swalayan hendaknya memberikan label harga pada setiap produk, dan memisahkan produk sesuai jenisnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Donni Priansa. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Danang Sunyoto. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorios Chandra. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorios Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran. Edisi ke 2, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2015). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Handi Irawan. (2003). *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Husain Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Ke 2*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Julius, Y. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Supermarket. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol. 16 No.3 tahun 2012, ISSN 1411-0393*.
- Kandampully. (2014). Customer Loyalty: A Review and Future Directions with A spesial Foccus on the Hospital industry. *International journal of contenporary hospital management. Vol. 27 Iss 3 pp. 379-414*.