

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terjadi GAP antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai dari masing-masing variabel tingkat kepentingan yang lebih tinggi dibandingkan nilai masing-masing variabel tingkat kinerja pada uji t berpasangan. Sedangkan pada analisis kuadran, prioritas utama yang perlu diperbaiki yaitu :
 - (1). Kemudahan parkir,
 - (2). Kebersihan dan kenyamanan area perbelanjaan
 - (3). Display/tampilan untuk produk daging dan ikan segar
 - (4). Display/tampilan untuk dairy food dan frozen food
 - (5). Kecepatan kasir saat menangani transaksi
2. Adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas yang ditunjukkan pada uji korelasi maupun regresi. Meskipun pada uji regresi yang memiliki pengaruh signifikan hanya variabel tingkat kepuasan untuk atribut yang berkaitan dengan pembelian.
3. Dari analisis GAP dan analisis kuadran, maka didapatkan usulan perbaikan yang sesuai dengan aspek kepentingan, kepuasan, dan loyalitas sebagai berikut :
 - (1). Menyediakan area parkir yang ada di Restoran Mutiara sebagai area parkir bersama dengan Bonnet swalayan pada kondisi area parkir di Restoran Mutiara kosong. Hal ini dimungkinkan karena pemilik Restoran Mutiara juga pemilik Bonnet swalayan.
 - (2). Berkoordinasi dengan pihak luar dalam hal ini adalah juru parkir yang beroperasi di sekitar area Bonnet swalayan.

- (3). Menambah pramuniaga khususnya untuk membantu kasir dalam memasukkan barang belanjaan ke dalam kantong plastik, terutama pada saat suasana Bonnet swalayan ramai.
- (4). Melakukan pembersihan terutama merapikan tumpukan kardus-kardus yang tidak terpakai di sudut-sudut lorong.
- (5). Menata ulang daging yang dijual agar terlihat lebih rapi dan menarik.
- (6). Menata ulang rak untuk *dairy food* dan *frozen food*, khususnya pada rak susu yang penempatannya terlalu tinggi.

Melalui usulan perbaikan tersebut, diharapkan dapat menjadi saran atau usaha perbaikan bagi pihak Bonnet swalayan untuk memperbaiki kekurangan yang ada saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004.
- Bhattacharya, G.K. dan Johnson, R.A., *Statistical Concepts and Methods*, Canada : John Wiley & Sons, 1977.
- Dutka, A., *AMA Handbook for Customer Satisfaction*, America : NTC Publishing Group, 1993.
- Gujarati, D., *Ekonometrika Dasar*, Jakarta : Airlangga, 1988.
- Griffin, J., *Customer Loyalty, USA : A Division of Simon and Schukers, Inc.*, 1995.
- Johnson, R.A. dan Wichern, D.W., *Applied Multivariate Statistical Analysis*, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1998.
- Kotler, P., *Marketing Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2003.
- Kotler, P. dan Armstrong, G., *Principles of Marketing*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1996.
- Lovelock, C.H. dan Wright, L.K., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Maholtra, N.K., *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Oliver, R.L., *Satisfaction (A Behaviour Perspective on the Consumer)*, America : McGraw-Hill Companies, Inc., 1997.
- Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C., *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1984.
- Tjiptono, F., *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Offset, 1995.
- Zeithaml, Z.A., Parasuraman, A., dan Berry, L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York : The Free Press, 1990.