

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan semua hasil penelitian yang sudah diperoleh peneliti, maka bisa disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Toko Amanah di Dusun Sobo Desa Nambaan Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri tergolong sangat baik, ditinjau dari lima indikator utama menurut Kotler. Pertama, dari sisi *tangibles* (bentuk fisik), Toko Amanah memiliki tampilan luar yang mencolok, penataan produk yang rapi, serta kebersihan yang terjaga, sebagaimana dijelaskan oleh Hamim Thohari dan Fafa. Kedua, *reliability* (keandalan) tercermin dari kemampuan Toko Amanah memberikan layanan yang konsisten dan cepat meskipun dalam kondisi ramai, didukung oleh sistem kasir yang terintegrasi, seperti dijelaskan oleh Arif dan Nike Mugiarti. Ketiga, *empathy* (empati) ditunjukkan lewat keramahan dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan, sebagaimana diungkapkan oleh Fafa dan Selly yang selalu tanggap terhadap keluhan. Keempat, *assurance* (jaminan) dibuktikan melalui profesionalisme karyawan dan kejujuran dalam menangani masalah harga serta barang, seperti dijelaskan oleh Selly dan Fafa. Kelima, *responsiveness* (daya tanggap) ditunjukkan dengan kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan secara cepat dan sabar, bahkan saat Toko Amanah sedang ramai, seperti diungkapkan oleh Arif dan Selly.

2. Peran kualitas pelayanan sangat besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Toko Amanah, sebagaimana ditunjukkan melalui empat indikator dari Haque-Fawzi. Pertama, indikator sistem keluhan dan saran, Toko Amanah menunjukkan sikap terbuka dan tanggap terhadap masukan, seperti yang diungkapkan oleh Hamim Thohari dan Admira Zahra, serta dibuktikan oleh pengalaman konsumen seperti Khasanah dan Laila yang merasa langsung dibantu saat mengalami masalah. Kedua, indikator *ghost shopping* (penilaian alternatif), meskipun metode ini tidak diterapkan secara formal, mayoritas konsumen seperti Umi dan Khafid menilai pelayanan sudah ramah, cepat, dan setara dengan swalayan modern. Ketiga, indikator *lost customer analysis*, meski belum memiliki sistem pelacakan pelanggan yang berhenti berbelanja, Toko Amanah tetap mengandalkan observasi langsung pegawai dan terus melakukan perbaikan, seperti yang dijelaskan oleh Hamim Thohari dan Nike Mugiarti, serta disarankan oleh konsumen seperti Rokhimatul dan Rofiq terkait penataan produk dan profesionalitas pelayanan. Keempat, indikator survei kepuasan konsumen, meski dilakukan secara lisan dan informal, hasilnya menunjukkan bahwa konsumen seperti Rokhimatul dan Khasanah merasa sangat puas atas perubahan sistem layanan dan peningkatan kenyamanan toko. Dari total 22 tanggapan konsumen, 15 di antaranya menyatakan puas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik yang ditunjukkan melalui sikap ramah, pelayanan cepat, serta respons ke keluhan telah berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitasnya terhadap Toko Amanah.

B. Saran

Pada penelitian ini, peneliti memiliki saran untuk beberapa pihak berikut:

1. Pihak Toko Amanah di Dusun Sobo, Desa Nambaan, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri

Toko Amanah sebaiknya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan masukan dari pelanggan. Salah satunya dengan memperkenalkan sistem survei kepuasan secara tertulis atau digital agar mendapatkan umpan balik yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Selain itu, penting bagi Toko Amanah untuk lebih mengembangkan sistem manajemen data pelanggan, sehingga bisa lebih mudah mengidentifikasi pelanggan yang sudah lama tidak berbelanja dan melakukan pendekatan untuk menarik mereka kembali. Memperhatikan kenyamanan pelanggan, seperti penataan rak yang lebih rapi, penambahan fasilitas seperti kursi untuk pelanggan yang menunggu, serta promosi menarik, juga bisa membantu meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan penelitian lain yang aplikatif dan melakukan penelitian lebih mendalam terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Toko Amanah, dengan memperluas jangkauan sampel pelanggan untuk mendapatkan gambaran yang lebih representatif. Penelitian lebih lanjut juga bisa mencakup analisis tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk meningkatkan sistem layanan pelanggan, misalnya dengan menggunakan aplikasi untuk

mempermudah proses transaksi dan memberikan pengalaman belanja yang lebih baik. Peneliti juga dapat menggali lebih dalam mengenai efektivitas perubahan yang telah diterapkan oleh Toko Amanah, seperti sistem *self-service* dan tata letak rak yang lebih baik.

3. Pihak Akademik

Pihak akademik, khususnya di bidang manajemen bisnis, dapat memberikan dukungan dengan mengembangkan materi atau program pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen toko. Mereka juga bisa mengadakan seminar atau workshop yang memberikan pemahaman lebih kepada pelaku usaha kecil seperti Toko Amanah tentang pentingnya sistem pengelolaan data pelanggan dan penggunaan teknologi dalam meningkatkan pelayanan. Selain itu, pihak akademik juga dapat mendorong kolaborasi antara dunia pendidikan dan usaha mikro agar dapat saling berbagi pengetahuan yang relevan dengan perkembangan dunia usaha saat ini.