

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh Peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo sudah baik. Terbukti dari 13 pernyataan yang ada pada kuesioner, responden setuju dengan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Pada Aspek Fisik tentang penampilan karyawan yang rapi, papan petunjuk arah jenis makanan yang memudahkan pengunjung dan fasilitas fisik yang menarik. Pada Realibilitas tentang pelayanan yang tepat, kemampuan karyawan dalam melayani pengunjung dan penghitungan transaksi yang akurat. Pada Interaksi Personal tentang kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pengunjung. Pada Pemecahan Masalah tentang penukaran/*retur* produk dan kesungguhan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo dalam menyelesaikan masalah serta pada Kebijakan tentang jam operasional yang nyaman dan sistem pembayaran yang memudahkan pengunjung.

Hanya saja terdapat dua aspek yang masih belum berkualitas baik yang dinilai oleh pengunjung yakni pada Interaksi Personal tentang karyawan yang masih lambat dalam memberikan pelayanan

kepada pengunjung dan pada Kebijakan tentang produk yang dijual tidak memiliki kualitas tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan deskripsi, maka Peneliti ingin memberikan saran yang mungkin berguna bagi Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yakni:

1. Perubahan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Pihak Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo dapat memberikan pelatihan kembali di mana pelatihan tersebut menuntut kecepatan karyawan. Pelatihan tersebut bisa berupa praktik karyawan dalam memberikan pelayanan. Dari praktik tersebut dihitung berapa lama karyawan dalam memberikan pelayanan dan terus dilatih hingga karyawan tersebut menghasilkan waktu yang cepat dalam melayani pengunjung. Pelatihan ini bertujuan agar para karyawan dapat memberikan pelayanan dengan cepat tanpa pengunjung harus menunggu lama. Pengunjung pun akan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan pengunjung tersebut akan kembali berbelanja lagi dan mengajak kerabat, teman dan keluarganya untuk berbelanja di Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo.
2. Menjual produk yang berkualitas tinggi. Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo harus teliti dalam pengecekan produk sebelum produk

tersebut dijual. Untuk produk kemasan yang sudah mendekati *expired* sebaiknya tidak perlu dijual agar pengunjung merasa aman membeli produk yang akan dikonsumsi dan Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo juga dapat bekerjasama dengan BPOM (Badan Pengawasan Obat dan Makanan) untuk menghindari produk makanan yang tidak dikemas terhindar dari penggunaan bahan berbahaya sehingga konsumen akan aman saat mengkonsumsinya. Sedangkan untuk barang-barang, dapat dilihat dari tampilan barang, seperti reject atau tidaknya barang tersebut.