

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Cooperative Trading House* (CTH) kepada para pelanggan berperan besar terhadap minat kunjung konsumen ke *Cooperative Trading House* (CTH). Hal ini terbukti dari survei melalui kuesioner mengenai peranan kualitas pelayanan *Cooperative Trading House* (CTH) kepada para pelanggan yang peneliti lakukan melalui media komunikasi “*Google Form*” terhadap 100 orang responden yang pernah berkunjung di *Cooperative Trading House* (CTH) menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang diteliti dalam penelitian ini adalah gedung CTH layak digunakan untuk transaksi bisnis, gedung CTH nyaman digunakan untuk transaksi bisnis, fasilitas tempat duduk ruang konsultasi untuk mitra UKM sudah memadai, fasilitas AC yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi, fasilitas lampu yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi, ruangan pelayanan CTH bersih, penataan *display* produk UKM CTH rapi, dan area tempat parkir gedung memadai. Dari hasil survei penelitian kualitas pelayanan *Cooperative Trading House* (CTH) kepada para pelanggan hasil dari 100 responden mayoritas mengatakan jika dimensi bukti fisik di *Cooperative Trading House* (CTH) cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil rata-rata dari setiap indikator bukti fisik menghasilkan hasil sebagai berikut: gedung CTH layak digunakan untuk transaksi bisnis sebesar 3,06, gedung CTH nyaman digunakan untuk transaksi bisnis 3,09, fasilitas tempat duduk ruang konsultasi untuk mitra UKM sudah memadai 3,11, fasilitas AC yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi 3,17, fasilitas lampu yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi 3,1, ruangan pelayanan CTH bersih 3,13, penataan *display*

produk UKM CTH rapi 3,07, dan area tempat parkir gedung memadai 3,05 dengan total keseluruhan rata-rata sebesar 3,09 yang termasuk kategori cukup baik. Dengan adanya lingkungan fisik dan suasana toko *Cooperative Trading House* (CTH) yang baik dapat berperan dalam minat kunjung di *Cooperative Trading House* (CTH).

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Untuk penelitian mengenai keandalan indikator yang diteliti adalah karyawan CTH dalam melayani pelanggan atau mitra UKM sesuai dengan prosedur pelayanan, karyawan CTH berpenampilan rapi pada saat melayani pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji pada iklan, karyawan CTH mampu menyelesaikan setiap transaksi pelanggan atau mitra UKM dengan tepat, karyawan CTH dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai pada waktu proses pelayanan yang dijanjikan, karyawan CTH dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan atas produk mitra UKM, dan karyawan menyampaikan informasi mengenai CTH secara benar sejak pertama kali berinteraksi dengan pelanggan atau mitra UKM. Dari hasil dimensi keandalan di atas didapatkan hasil rata-rata dari 100 responden menghasilkan rata-rata tiap indikator sejumlah: karyawan CTH dalam melayani pelanggan atau mitra UKM sesuai dengan prosedur pelayanan 3,03, karyawan CTH berpenampilan rapi pada saat melayani pelanggan atau mitra UKM 3,08, karyawan CTH dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji pada iklan 3, karyawan CTH mampu menyelesaikan setiap transaksi pelanggan atau mitra UKM dengan tepat 3,04, karyawan CTH dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai pada waktu proses pelayanan yang dijanjikan 3,1, karyawan CTH dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan atas produk mitra UKM 3,07, dan karyawan menyampaikan informasi mengenai CTH secara benar sejak pertama kali berinteraksi dengan pelanggan atau mitra UKM sebesar 3,03. Dari ketujuh indikator keandalan tersebut didapatkan hasil total rata-rata sebesar 3,05 sehingga dapat disimpulkan jika dimensi

kehandalan sudah cukup baik. Tentunya hal ini akan berpengaruh terhadap minat kunjung konsumen di *Cooperative Trading House* (CTH), sehingga dapat disimpulkan jika konsumen merasa puas dengan dimensi kehandalan di *Cooperative Trading House* (CTH) maka minat pembelian pada produk mitra UKM bisa ikut timbul bahkan bisa menimbulkan keputusan pembelian dan pembelian ulang.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap dari survei kualitas pelayanan *Cooperative Trading House* (CTH) kepada para pelanggan terdiri menjadi lima indikator yaitu: karyawan CTH selalu bersedia dalam melayani pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH selalu tanggap dalam melayani pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH menangani cepat respon permintaan dari para pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH memberikan layanan yang cepat bagi pelanggan atau mitra UKM, dan karyawan CTH selalu memberikan respon yang cekatan atas keluhan pelanggan atau mitra UKM. Untuk kelima indikator tersebut didapatkan hasil dari 100 responden yang telah menjawab kuesioner tentang penelitian ini didapatkan hasil rata-rata sebesar: karyawan CTH selalu bersedia dalam melayani pelanggan atau mitra UKM 2,99, karyawan CTH selalu tanggap dalam melayani pelanggan atau mitra UKM 3,12, karyawan CTH menangani cepat respon permintaan dari para pelanggan atau mitra UKM 3,01, karyawan CTH memberikan layanan yang cepat bagi pelanggan atau mitra UKM 3,14, dan karyawan CTH selalu memberikan respon yang cekatan atas keluhan pelanggan atau mitra UKM sebesar 3,02. Dari hasil rata-rata diatas didapatkan hasil dengan total rata-rata sebesar 3,05 yang dapat dikategorikan cukup baik. Jadi dapat disimpulkan dari hasil tersebut dapat diketahui melalui daya tanggap pelayanan yang baik dapat menaikkan minat pembelian akan produk dari mitra UKM di *Cooperative Trading House* (CTH).

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diteliti dalam penelitian ini adalah karyawan CTH mampu menjawab semua pertanyaan pelanggan atau mitra UKM,

karyawan CTH yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan atau mitra UKM, dan karyawan CTH secara konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan atau mitra UKM. Dari hasil survei penelitian kualitas pelayanan *Cooperative Trading House* (CTH) kepada para pelanggan hasil dari 100 responden mayoritas mengatakan jika dimensi jaminan di *Cooperative Trading House* (CTH) cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil rata-rata dari setiap indikator jaminan menghasilkan hasil sebagai berikut: untuk karyawan CTH mampu menjawab semua pertanyaan pelanggan atau mitra UKM sebesar 3, karyawan CTH yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan atau mitra UKM 3,08, dan karyawan CTH secara konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan atau mitra UKM 3,06 dengan total keseluruhan rata-rata sebesar 3,04 yang termasuk kategori cukup baik. Dengan diberikannya penilaian jaminan yang cukup baik, maka dapat menanamkan kepercayaan konsumen terhadap *Cooperative Trading House* (CTH). Sehingga konsumen akan merekomendasikan dari mulut ke mulut dan membawa dampak minat kunjung berulang di *Cooperative Trading House* (CTH).

##### 5. Perhatian (*Emphaty*)

Untuk penelitian mengenai perhatian indikator yang diteliti adalah karyawan CTH mengutamakan kepentingan pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan atau mitra UKM, karyawan CTH memperlakukan pelanggan atau mitra UKM secara ramah, dan karyawan CTH memberikan kenyamanan saat melayani. Dari hasil dimensi perhatian di atas didapatkan hasil rata-rata dari 100 responden menghasilkan rata-rata tiap indikator sejumlah: karyawan CTH mengutamakan kepentingan pelanggan atau mitra UKM 3,01, karyawan CTH memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan atau mitra UKM 3,05, karyawan CTH memperlakukan pelanggan atau mitra UKM secara ramah 3,09, dan karyawan CTH memberikan kenyamanan saat melayani 3,05. Dari keempat indikator perhatian tersebut didapatkan

hasil total rata-rata sebesar 3,05 sehingga dapat disimpulkan jika dimensi kehandalan sudah cukup baik. Dengan penilaian yang cukup baik *Cooperative Trading House* (CTH) telah memberikan kemudahan kepada konsumen dalam mewujudkan keinginan konsumen, dan juga memberikan kemudahan pelayanan kepada konsumennya.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari pembahasan di atas, saran yang dapat penulis sampaikan kepada *Cooperative Trading House* (CTH), yaitu:

1. Menurut hasil observasi peneliti di *Cooperative Trading House* (CTH), peneliti melihat kurangnya pada promosi yang dilakukan *Cooperative Trading House* (CTH) berkaitan dengan produk mitra UKM. Kedepannya mungkin perlu diadakan program seperti bazar murah produk olahan UKM di Jawa Timur, sehingga dapat menarik minat beli konsumen kepada produk mitra UKM dan dapat mengenalkan hasil buatan tangan para UKM di Jawa Timur.
2. *Cooperative Trading House* (CTH) perlu memberikan pelatihan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Hal ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan sekaligus meningkatkan kualitas sumber daya manusia di *Cooperative Trading House* (CTH). Pelatihan ini dilakukan dalam usaha untuk mewujudkan keinginan pelanggan agar dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dapat terwujud.
3. Dari hasil jawaban kuesioner responden di atas dapat dilihat jika bukti Fisik (*Tangible*) yang meliputi:
  - “Gedung CTH layak digunakan untuk transaksi bisnis”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap bentuk gedung CTH layak digunakan atau tidak. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin perlu diadakannya renovasi terhadap gedung CTH, dengan tujuan agar para pelanggan atau pengunjung

dapat bertransaksi secara nyaman dan menghasilkan penilaian yang lebih baik dari para responden.

- “Gedung CTH nyaman digunakan untuk transaksi bisnis”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap gedung CTH nyaman digunakan atau tidak. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin gedung CTH dapat diberikan pengharum ruangan, agar aroma ruangan di gedung CTH menjadi lebih wangi dan membuat pengunjung lebih nyaman saat berkunjung kesana.
- “Fasilitas tempat duduk ruang konsultasi untuk mitra UKM sudah memadai”, masih terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin di dalam maupun di luar gedung CTH perlu ditambahkannya tempat duduk untuk para pengunjung, agar para pengunjung yang menunggu keluarganya berbelanja di CTH menjadi lebih nyaman.
- “Fasilitas AC yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin bisa ditambahkannya pendingin ruangan atau AC di dalam gedung CTH, agar para pengunjung di CTH dapat berbelanja lebih nyaman.
- “Fasilitas lampu yang dimiliki oleh CTH membuat pelanggan nyaman dalam bertransaksi”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat menambahkan penerangan di setiap rak, agar pengunjung bisa lebih nyaman saat memilih produk yang akan dibeli.

- “Ruangan pelayanan CTH bersih”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat lebih memperhatikan soal kebersihan yang ada.
- “Penataan *display* produk UKM CTH rapi”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat lebih rapi saat *display* produk dari para mitra UKM.
- “Area tempat parkir gedung memadai”, masih terdapat 6 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat menambahkan tukang parkir disana, agar kendaraan yang parkir disana dapat lebih tertata dan dapat memuat lebih banyak kendaraan dari para pengunjung.

Kehandalan (*Reliability*) yang meliputi:

- “Karyawan CTH dalam melayani pelanggan atau mitra UKM sesuai dengan prosedur pelayanan”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan SOP tentang prosedur pelayanan, dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan dengan SOP yang ada.
- “Karyawan CTH berpenampilan rapi pada saat melayani pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan seragam kepada para pegawainya dan menuntut para pegawainya agar berpenampilan rapi pada saat bekerja atau melayani.

- “Karyawan CTH mampu menyelesaikan setiap transaksi pelanggan atau mitra UKM dengan tepat”, masih terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan SOP tentang prosedur pelayanan, dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan dengan SOP yang ada.
- “Karyawan CTH dalam memberikan pelayanan administrasi sesuai pada waktu proses pelayanan yang dijanjikan”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat lebih memperhatikan janji yang diberikan terhadap iklan yang tertera dan melakukannya sesuai prosedur yang ada.
- “Karyawan CTH dapat diandalkan dalam menangani masalah keluhan atas produk mitra UKM”, masih terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memperhatikan keluhan yang dikeluhkan oleh pelanggan dengan menjalankan sesuai prosedur yang ada.
- “Karyawan menyampaikan informasi mengenai CTH secara benar sejak pertama kali berinteraksi dengan pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan pelatihan terhadap para pegawainya dengan tujuan agar para pegawai saat bekerja dapat lebih mengetahui informasi yang ada pada CTH.

Daya Tanggap (*Responsiviness*) yang meliputi:

- “Karyawan CTH selalu bersedia dalam melayani pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 6 responden yang menjawab sangat



tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat lebih memperhatikan para pelanggan saat berbelanja, dengan tujuan agar para pelanggan bisa merasa lebih dilayani oleh para pegawai CTH.

- “Karyawan CTH selalu tanggap dalam melayani pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat lebih tanggap saat melayani para pelanggan yang datang.
- “Karyawan CTH menangani cepat respon permintaan dari para pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat lebih cekatan pada saat melayani para pelanggan atau mitra UKM.
- “Karyawan CTH memberikan layanan yang cepat bagi pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat memberikan layanan yang cepat dan cekatan saat melayani pelanggan atau mitra UKM.
- “Karyawan CTH selalu memberikan respon yang cekatan atas keluhan pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat lebih memperhatikan keluhan para pelanggan saat berbelanja, dengan tujuan agar para pelanggan bisa merasa lebih dilayani oleh para pegawai CTH.

Jaminan (*Assurance*) yang meliputi:

- “Karyawan CTH mampu menjawab semua pertanyaan pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan pelatihan terhadap para pegawainya dengan tujuan agar para pegawai saat bekerja dapat lebih mengetahui informasi yang ada pada CTH.
- “Karyawan CTH yang menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat memberikan perhatian atau layanan secara individu ke pelanggan, dengan tujuan agar menumbuhkan rasa percaya antara pelanggan dengan pegawai CTH.
- “Karyawan CTH secara konsisten bersikap sopan dalam melayani pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 6 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan SOP tentang prosedur pelayanan, dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan atau mitra UKM dengan lebih sopan dengan SOP yang ada.

Perhatian (*Emphaty*) yang meliputi:

- “Karyawan CTH mengutamakan kepentingan pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat lebih memperhatikan para pelanggan atau mitra UKM, dengan tujuan agar para pelanggan bisa merasa lebih dilayani oleh para pegawai CTH.

- “Karyawan CTH memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan atau mitra UKM”, masih terdapat 4 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin para pegawai CTH dapat memberikan perhatian atau layanan secara individu ke pelanggan, dengan tujuan agar menumbuhkan rasa perhatian individual antara pelanggan dengan pegawai CTH.
- “Karyawan CTH memperlakukan pelanggan atau mitra UKM secara ramah”, masih terdapat 2 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan SOP tentang prosedur pelayanan, dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan atau mitra UKM dengan lebih ramah.
- “Karyawan CTH memberikan kenyamanan saat melayani”, masih terdapat 3 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap indikator ini. Dengan melihat masih adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju pada indikator ini, mungkin pihak CTH dapat memberikan SOP tentang prosedur pelayanan, dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan dengan tujuan agar para karyawan bisa melayani pelanggan dan memberikan kenyamanan saat melayani pelanggan.

Tentunya semua perusahaan menginginkan respon yang sangat positif dari konsumennya, maka hal yang perlu dilakukan *Cooperative Trading House* (CTH) adalah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dari *Cooperative Trading House* (CTH). Sehingga nantinya responden / pengunjung tidak hanya menghasilkan hasil rata-rata yang baik tetapi menjadi sangat baik.