

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan untuk upaya perbaikan dan peningkatan kualitas produk pada Toko Thrift By Els Sultan Agung:

1. Berdasarkan tabel *Index Customer Satisfaction Index* (CSI) hasil penelitian ini tergolong dalam kriteria sangat puas. Konsumen di Toko Thrift By Els merasa sangat puas atas kualitas produk yang diberikan oleh pihak Toko Thrift By Els Sultan Agung dengan nilai presentase sebesar 81,72%. Selain itu atribut yang perlu dilakukan perbaikan karena menjadi prioritas yang paling utama berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius yang masuk dalam kuadran I yaitu pada atribut 1 dengan pernyataan “Pakaian *thrift* pada Toko Thrift By Els Sultan Agung jahitannya rapi, kuat dan kokoh”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan bahwa konsumen pada Toko Thrift By Els Sultan Agung merasa sangat puas dengan kualitas produk yang telah diberikan oleh pihak Toko Thrift By Els Sultan Agung. Akan tetapi terdapat kekurangan atas kualitas produk yang diberikan oleh Toko Thrift By Els. Sehingga adanya beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Toko Thrift By Els Sultan Agung

Berdasarkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat atribut yang perlu diperbaiki terlebih dahulu oleh pihak Toko Thrift By Els Sultan Agung yaitu pada :

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran I ini merupakan kuadran yang perbaikannya perlu diutamakan terlebih dahulu yaitu pada atribut ke 1 “Pakaian *thrift* pada Toko Thrift Byels Sultan Agung jahitannya rapi, kuat dan kokoh”. Berdasarkan nilai persentase sebesar 97% sehingga peneliti memberikan saran kepada pihak Toko Thrift By Els agar memperhatikan kualitas pakaian *thrift* seperti mengecek kualitas jahitan pakaian sebelum dijual dan apabila terdapat pakaian yang jahitannya tidak kuat dapat dijahit terlebih dahulu serta jika terdapat benang dari pakaian yang tidak rapi dapat digunting terlebih dahulu agar konsumen merasa puas akan kualitas pakaian *thrift* yang diberikan oleh Toko Thrift By Els.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Dalam kuadran II hal yang harus dipertahankan adalah memperbaiki kinerja agar lebih baik dengan cara mempertahankan kinerja yang telah ada dan dapat memperbaiki kinerja agar lebih baik dengan cara memperbanyak jumlah *size* pakaian, menambah jenis, model dan warna pakaian yang sesuai dengan selera mahasiswa dan pelajar yang membeli pakaian *thrift* di Toko Thrift By Els Sultan Agung, memberikan kenyamanan pada *fitting room*, memperbanyak

ketersediaan pakaian asli merk Zara, Uniqlo, H&M, GAP dan dapat menambah merk pakaian *thrift* seperti Mango, Balenciaga, Stone Island, Burberry, Patagonia, Lacoste, Prada dan The Nort Face.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dalam kuadran III perbaikan untuk pengembangan kinerja Toko dengan cara pihak Toko Thrift By Els lebih memperhatikan kualitas barang sebelum dijual, memisahkan pakaian yang kualitas baik dengan yang kurang baik dan pihak Toko Thrift By Els harus tetap konsisten dalam mempertahankan kinerjanya terkait konsumen yang ingin retur *size* pakaian *thrift* yang tidak atau kurang sesuai.

d. Kuadran IV (Rendah Berlebihan)

Dalam kuadran IV dapat disimpulkan bahwa harapan konsumen terhadap kinerja Toko Thrift By Els tidak tinggi namun kinerjanya tinggi melebihi harapan konsumen. Namun pihak Toko Thrift By Els tetap perlu konsisten dalam menawarkan pakaian *thrift* yang nyaman dipakai konsumen, produk tidak mengalami kecacatan seperti lengan pakaian sama kiri dan kanan, resleting kuat, kancing lengkap dan saku baju dan celana tidak sobek dan pakaian *thrift* dalam kondisi bersih, tidak ada noda atau kotoran.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya agar penelitian ini menjadi referensi mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk pada pakaian *thrift* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan skala toko *thrift* yang lebih banyak atau besar. Sehingga dapat membandingkan antara harapan dan realita Toko *thrift* yang satu dengan yang lainnya.