

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. *Physical Aspect* (Aspek Fisik) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,028. Aspek fisik memang memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi pengaruhnya masih rendah. Dari lima variabel independen yang ada dalam penelitian ini, hanya variabel aspek fisik saja yang berpengaruh. Hal ini dikarenakan sebagian besar pelanggan menilai aspek fisik terlebih dahulu sebelum memasuki *supermarket* atau *dept.store*. Kalau penampilan luarnya saja tidak menarik, pastilah para pelanggan pun kurang tertarik untuk memasukinya. Yang pasti diikuti aspek-aspek lain seperti reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan yang hanya akan didapat atau diketahui bila sudah memasuki *supermarket* atau *dept. store* tersebut. Dalam penelitian ini aspek fisik *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* masih belum baik, terlihat dari segi letaknya yang kurang strategis, dan lahan parkirnya pun masih sempit dan tidak nyaman. Terlihat dari persentase signifikan variabel aspek

fisik yang masih rendah, dan berdampak terhadap variabel independen yang lainnya.

2. *Reliability* (Reliabilitas) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,993. Reliabilitas *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* memiliki pengaruhnya yang rendah terhadap loyalitas pelanggan.
3. *Personal Interaction* (Interaksi Personal) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,189. Yang berarti pengaruh interaksi personal *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* rendah, dan perlu adanya peningkatan interaksi personal dalam kualitas pelayanannya. Hal ini terlihat dari pelayanan dari karyawan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* yang masih kurang baik dalam merespon ataupun memenuhi kebutuhan pelanggannya.
4. *Problem Solving* (Pemecahan Masalah) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,770. Faktor pemecahan masalah dalam kualitas pelayanan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* perlu ditingkatkan untuk mendapatkan loyalitas konsumen.
5. *Policy* (Kebijakan) berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan signifikansi probabilitas sebesar 0,17. Pengaruh kebijakan memiliki kontribusi yang lebih besar dibandingkan faktor kualitas pelayanan yang tidak signifikan lainnya, tetapi itu masih belum cukup. *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* harus lebih meningkatkan usahanya dalam memenuhi semua kebutuhan konsumen yang pengaruhnya ada dalam kualitas pelayanan.

B. SARAN

1. Untuk *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* agar meningkatkan pelayanannya karena walaupun perkembangan ritel modern cukup pesat dari tahun ke tahunnya, namun tidaklah dapat dipungkiri untuk mempertahankan konsumen yang loyal, para pedagang ritel *modern* tetap harus konsisten terus-menerus memperbaiki pelayanan dan memberikan fasilitas terbaik guna memperoleh kepuasan konsumen mengingat akan ada banyak tekanan-tekanan persaingan yang tidak dapat diabaikan. Ditambah lagi hasil pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan memberikan kontribusi dan pengaruh yang rendah. Kualitas pelayanan *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* dapat ditingkatkan dengan memperhatikan faktor-faktor pelayanannya.

Dalam faktor aspek fisik *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* agar dapat lebih menata *layout-layout* toko supaya mempermudah pelanggan dalam menemukan barang, kasir, ataupun ruang ganti. Dalam faktor reliabilitasnya agar dapat lebih tepat janji dalam pelayanan, meningkatkan kualitas produk, juga adanya transaksi dan pencatatan penjualan yang tepat, jelas, juga tidak merugikan pelanggan. Dalam faktor interaksinya agar lebih meningkatkan pengetahuan karyawan tentang *Chandra Supermarket & Dept. Store Metro* terlebih tentang produk-produk yang mereka jual, perilaku karyawan yang lebih sopan, memberi rasa nyaman, respon yang cepat, ramah dan perhatian pada pelanggan juga menjadi faktor

yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan interaksi personal *Chandra Supermarket & Dept. Store* Metro terhadap pelanggannya.

Kemudian dalam faktor pemecahan masalahnya agar dapat lebih memperhatikan dan melayani dengan tepat tentang retur, penukaran dan menangani keluhan-keluhan pelanggan dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya tanpa merugikan pelanggan. Dan juga dalam faktor kebijakannya agar lebih memperhatikan tempat parkir yang cukup banyak dikeluhkan pelanggan, supaya dapat lebih memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dengan memiliki tempat parkir yang aman dan luas.

2. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat keterbatasan penelitian ini dapat lebih dikembangkan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat dilihat sumbangan masing-masing variabel tersebut terhadap loyalitas pelanggan pada ritel.