

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Toserba Griya maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di Toserba Griya jalan Pahlawan Bandung dapat dikatakan baik, karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,75 berada pada interval 3,40 – 4,19. Akan tetapi masih terdapat elemen-elemen yang harus diperhatikan antara lain kecepatan karyawan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, karena memiliki nilai di bawah rata-rata.
2. Tingkat loyalitas konsumen di Toserba Griya jalan Pahlawan Bandung dapat dikatakan cukup tinggi, karena nilai rata-rata keseluruhan pernyataan adalah sebesar 3,29 berada pada interval 2,40 – 3,99. Akan tetapi masih terdapat elemen-elemen yang harus diperhatikan antara lain melakukan pembelian antar lini produk, menyarankan kepada orang lain, tidak tertarik pada produk yang ditawarkan oleh toko lain dan tidak akan terpengaruh oleh daya tarik yang ditawarkan toko lain yang sejenis dan menolak tawaran tersebut karena memiliki nilai di bawah rata-rata.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Toserba Griya jalan Pahlawan berdasarkan perhitungan korelasi *Rank Spearman*, diperoleh nilai r_s sebesar 0.587. Karena nilai r_s berada diantara 0,40 – 0,599 maka hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dapat dikatakan sedang. Sedangkan berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, bahwa kualitas pelayanan Toserba Griya berpengaruh terhadap loyalitas Konsumen sebesar 34,45%, sedangkan sisanya sebesar sisanya sebesar 65,55% dapat disebabkan oleh pengaruh faktor-faktor lain seperti harga, program promosi. Dari perhitungan statistik uji t, nilai $t_{hitung} = 9,96$ lebih besar

dari $t_{\text{tabel}} = 1,663$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Jadi hipotesis yang penulis ajukan pada bab I, yaitu "terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen". dapat diterima.

5.1 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah:

1. Karyawan harus lebih tanggap dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen, dengan cara menawarkan bantuan, memberikan brosur barang, agar memudahkan konsumen untuk mendapatkan barang kebutuhannya serta mengetahui harga yang ditawarkan.
2. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen produsen harus lebih meyakinkan kepada konsumen akan kelebihan pelayanan Toserba Griya dibanding toserba lainnya. Seperti memberikan diskon di akhir pekan, layanan *member*, serta harga yang kompetitif.