

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- Dari tampilan fisik menunjukkan Griya mart mampu memberikan kualitas pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Dari aspek keandalan Griya mart mampu memberikan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan dengan cepat dapat menyelesaikannya. Dari aspek daya tanggap karyawan memberitahukan pelanggan kapan pasti layanan akan diberikan dan dengan cepat mampu bersedia membantu pelanggan. Dari aspek jaminan Perilaku karyawan mampu membuat pelanggan mempercayai mereka dengan dibekali dasar pengetahuan yang baik dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan, selain itu karyawan mampu tetap mempertahankan keramahan dan sopan santun kepada pelanggan secara konsisten. Dari aspek empati Griya mart memberikan perhatian individual kepada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan dan mampu memahami kebutuhan pelanggan.
- Dari penelitian ini ditemukan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Griya mart. Besarnya pengaruh yang didapat adalah 31.7%, artinya 31.7% variable

loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variable kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 68.3% lainnya dipengaruhi faktor-faktor lain .

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Griya mart adalah berikut:

- Diharapkan bagi Griya mart untuk meningkatkan lagi kualitas disemua pelayanan, trutama karyawan yang langsung berhubungan dengan konsumen.
- Griya mart sebaiknya melakukan upaya pendekatan terhadap segala segmentasi masyarakat sehingga berbagai jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh masyrakat.