BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan mengenai pengaruh *retail service quality* terhadap loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya, sebagai berikut :

1. *Physical Aspects* mempengaruhi loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 19,7% sedangkan 80,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian.
2. *Reliability* mempengaruhi loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 26,1% sedangkan 73,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian.
3. *Personal Interaction* mempengaruhi loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 25,8% sedangkan 74,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian.
4. *Problem Solving* mempengaruhi loyalitas konsumen di ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 10,6% sedangkan 89,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian.
5. *Policy* mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 4,5% sedangkan 95,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian.

6. *Retail Service Quality* mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap ASIA Plaza Tasikmalaya sebesar 36,7% sedangkan 63,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukan dalam penelitian. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *retail service quality* yang diberikan ASIA Plaza Tasikmalaya akan membuat konsumen menjadi loyal kepada toko ritel tersebut.

5.2 Saran

Setelah melakukan pengamatan langsung dan mengacu pada hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi ASIA Plaza Tasikmalaya di kemudian hari, yaitu :

1. *Retail service quality* di ASIA Plaza Tasikmalaya harus terus ditingkatkan, seperti sikap para karyawan kepada konsumen agar lebih ramah lagi, kamar kecil yang dirasakan kurang bersih agar dapat lebih bersih, tempat duduk di *foodcourt* perlu ditambah jumlahnya karena dirasa kurang.
2. Sebaiknya ASIA Plaza Tasikmalaya menambah fasilitas baru, seperti membuat sarana kartu kredit sendiri, agar konsumen menjadi lebih mudah dalam melakukan pembayaran dan diharapkan konsumen akan menjadi lebih loyal kepada toko ini.
3. Berkaitan dengan penelitian yang mungkin akan dilakukan oleh para peneliti selanjutnya dengan topik dan toko yang sama, maka penulis menyarankan agar peneliti membahas lebih *detail* lagi mengenai *retail service quality* pada toko ini.