

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada Perusahaan Asia toserba Tasikmalaya yang dilakukan, maka pada bab ini penulis mencoba menarik kesimpulan, selain itu penulis juga mencoba mengajukan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan pimpinan Perusahaan Asia toserba Tasikmalaya dalam melaksanakan aktivitas *retail service quality* di masa yang akan datang. Adapun kesimpulan dan beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka secara keseluruhan aspek fisik Asia toserba Tasikmalaya dinyatakan bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya sudah berpenampilan modern, fasilitas fisik di Asia toserba Tasikmalaya menarik secara visual, bahan-bahan yang berkaitan dengan layanan Asia toserba Tasikmalaya (seperti tas belanja, katalog, atau pernyataan-pernyataan) menarik secara visual, ruang publik seperti (kamar kecil, kamar pas) yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya belum sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, *layout* Asia toserba Tasikmalaya memudahkan para pelanggannya dalam menemukan produk-produk yang mereka butuhkan, serta *lay-out*

Asia toserba Tasikmalaya belum dapat memudahkan pelanggan dalam bergerak untuk mendapatkan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Kemudian ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka secara keseluruhan *reliability aspects* Asia toserba Tasikmalaya yaitu dinyatakan bahwa jika Asia toserba Tasikmalaya berjanji dalam melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka janji tersebut akan ditepati oleh Asia toserba Tasikmalaya, layanan yang diberikan Asia toserba Tasikmalaya sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan sebelumnya, Asia toserba Tasikmalaya telah memberikan layanan secara tepat sejak awal, Asia toserba Tasikmalaya telah menyediakan produk yang sesuai pada saat pelanggan menginginkannya, serta transaksi dan pencatatan penjualan yang dilakukan oleh Asia toserba Tasikmalaya selama ini bebas dari kesalahan.

Jika ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka secara keseluruhan *personal interaction aspects* Asia toserba Tasikmalaya dinyatakan bahwa karyawan Asia toserba Tasikmalaya memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan, perilaku para karyawan Asia toserba Tasikmalaya dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, para pelanggan Asia toserba Tasikmalaya merasa aman dalam bertransaksi di Asia toserba Tasikmalaya, karyawan Asia toserba Tasikmalaya memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, para pelanggan Asia toserba Tasikmalaya masih ragu-ragu dalam hal waktu percisnya layanan yang akan diberikan kepada pelanggan Asia toserba Tasikmalaya, karyawan Asia toserba Tasikmalaya tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan, karyawan Asia toserba Tasikmalaya memberikan

perhatian individual kepada para pelanggan, karyawan Asia toserba Tasikmalaya secara konsisten bersikap sopan terhadap para pelanggannya, karyawan Asia toserba Tasikmalaya memperlakukan pelanggan secara sopan dalam percakapan via telepon.

Ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka secara keseluruhan *problem solving aspects* Asia toserba Tasikmalaya dinyatakan bahwa Asia toserba Tasikmalaya bersedia menangani retur dan penukaran, Asia toserba Tasikmalaya menunjukkan perhatian yang tulus kepada pelanggan yang mengalami masalah untuk membantu dalam menyelesaikannya, dan Asia toserba Tasikmalaya mampu menangani komplain pelanggan secara langsung dan sesegera mungkin.

Selanjutnya ditinjau dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka secara keseluruhan *policy aspects* Asia toserba Tasikmalaya dinyatakan bahwa Asia toserba Tasikmalaya menjual produk yang berkualitas tinggi, Asia toserba Tasikmalaya belum menyediakan tempat parkir yang nyaman dan luas bagi para pelanggannya, pelanggan Asia toserba Tasikmalaya menyatakan masih ragu-ragu bahwa Asia toserba Tasikmalaya memiliki jam beroperasi yang nyaman bagi semua pelanggan, Asia toserba Tasikmalaya menerima sebagian besar kartu kredit utama, dan Asia toserba Tasikmalaya tidak menawarkan kartu kreditnya sendiri.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan penulis kepada Perusahaan Asia toserba Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan aspek fisik Asia toserba Tasikmalaya yakni berupa ruang publik yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya belum dapat memenuhi harapan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari kamar kecil yang tidak bersih, kamar pas dengan ruang gerak yang sangat terbatas, hal ini yang harus menjadi perhatian pimpinan Asia toserba Tasikmalaya karena didasarkan pada teori-teori yang ada, Berman & Evan (2005) menyatakan bahwa Jika toko tidak bersih maka akan menimbulkan rasa yang tidak nyaman pada konsumen.
2. Masih berkaitan dengan aspek fisik Asia toserba Tasikmalaya yakni berupa layout tempat yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya belum dapat memenuhi harapan pelanggan, hal ini disebabkan oleh karena jarak antara rak yang satu dengan rak yang lainnya terlalu berdekatan sehingga menyebabkan ruang gerak konsumen menjadi sangat terbatas. Hal ini harus diperhatikan pimpinan Asia toserba Tasikmalaya agar sewaktu toko dalam keadaan ramai maka antrian dan desak-desakan diantara konsumen tidak terjadi.
3. Berkaitan dengan kebijakan Asia toserba Tasikmalaya yaitu berupa sarana tempat parkir yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya belum dapat memenuhi harapan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari sangat terbatasnya lahan parkir yang dimiliki oleh Asia toserba Tasikmalaya. Hal ini harus

diperhatikan oleh pimpinan Asia toserba Tasikmalaya dimana berdasarkan pada teori-teori yang ada, Berman & Evan (2005) menyatakan bahwa ukuran atau luasnya lahan parkir akan mempengaruhi pelanggan yang datang.

4. Masih berkaitan dengan kebijakan Asia toserba Tasikmalaya yaitu berupa sarana kartu kredit dimana Asia toserba Tasikmalaya tidak menawarkan kartu kreditnya sendiri, hal ini perlu juga diperhatikan oleh pimpinan Asia toserba Tasikmalaya dimana mengingat pada teori yang ada, Berman & Evan (2005) menyatakan bahwa fasilitas yang lengkap dari sebuah toko dapat mempengaruhi pelanggan yang datang.
5. 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 *service quality* pada toko ini dari setiap aspek-aspek yang ada, dan juga diharapkan untuk menambah jumlah responden dalam proses pengumpulan data.