

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang akan menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

#### 5.1. Kesimpulan

1. Aspek Fisik (*physical aspects*) tidak mempengaruhi niat beli konsumen yang artinya bahwa aspek fisik yang ada di Toko Beton Jaya Bandung yang nyaman bersih, baik, tampilan fisik menarik, dan lain-lain tidak membuat konsumen terpuaskan. Contohnya ruangan toko bersih, penempatan *display* barang-barang yang menarik, dan lain-lain.
2. Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa keandalan yang dimiliki Toko Beton Jaya Bandung kurang baik, seperti tidak menentunya waktu pengiriman barang kepada konsumen yang diakibatkan oleh beberapa hal, sehingga konsumen harus menunggu cukup lama.
3. Interaksi personal (*personal interaction*) tidak berpengaruh terhadap niat beli konsumen yang artinya bahwa interaksi personal yang diberikan Toko Beton Jaya Bandung kurang baik, seperti perilaku karyawan yang tidak menumbuhkan kepercayaan konsumen.

4. Pemecahan masalah (*problem solving*) tidak berpengaruh terhadap niat beli konsumen yang artinya pemecahan masalah yang diberikan oleh Toko Beton Jaya Bandung kurang baik sehingga membuat beberapa konsumen kecewa. Contohnya toko tidak bersedia menangani retur dan pengembalian.
5. Kebijakan (*policy*) perusahaan atau toko mempengaruhi niat beli konsumen yang artinya kebijakan yang dilakukan oleh Toko Beton Jaya Bandung baik. Seperti misalnya Toko Beton Jaya Bandung memberikan diskon yang cukup besar kepada konsumen yang disesuaikan dengan kuantitas pembelian produk atau barang.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa *retail service quality* berpengaruh terhadap niat beli konsumen, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil. Hal ini dapat dilihat dari *adjusted R square retail service quality* sebesar 0.086 atau 8.6 %, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya sebesar 0.914 atau 91.4 %.

## **5.2. Implikasi Pemasaran**

Dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ritel agar dapat meningkatkan niat beli konsumen. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan ritel dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga niat beli konsumen semakin bertambah.

Apabila kualitas pelayanan ritel yang diberikan sangat baik, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal, sedangkan apabila kualitas pelayanan ritel yang diberikan buruk, maka akan menyebabkan perusahaan atau toko kehilangan konsumen yang mereka miliki.

### **5.3. Saran**

1. Tata ruang Toko Beton Jaya Bandung agar dimodifikasi sehingga konsumen dapat merasa lebih nyaman untuk berbelanja, seperti memindahkan tempat penyimpanan barang, sehingga konsumen tidak merasa terganggu.
2. Pelayanan terhadap konsumen harus lebih optimal seperti melayani para konsumen dengan cepat dan tepat sehingga konsumen tidak menunggu terlalu lama untuk dapat dilayani.
3. Sarana tempat parkir agar diperluas karena tidak memadai, sehingga para konsumen yang membawa kendaraan dapat memarkirkan kendaraannya dengan mudah dan aman.
4. Pencahayaan ruangan dan *lay out* toko agar lebih diperhatikan karena lampu dan tata letak di dalam ruangan masih kurang optimal sehingga konsumen merasa tidak nyaman.
5. Toko Beton Jaya Bandung dianjurkan dapat menambah kendaraan untuk pengiriman barang, sehingga barang yang akan dikirim dapat tiba sesuai dengan waktu yang dijanjikan pihak toko kepada para konsumennya.