

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan ritel terhadap loyalitas pelanggan di Supermarket Griya Setra Sari Bandung, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan ritel menunjukkan hubungan positif atau searah terhadap loyalitas pelanggan Supermarket Griya Setra Sari Bandung. Dalam hal ini, apabila kualitas pelayanan ritel meningkat, maka loyalitas pelanggan Supermarket Griya Setra Sari Bandung juga akan mengalami peningkatan. Hasil uji hipotesis membuktikan terdapat pengaruh kualitas pelayanan ritel terhadap loyalitas pelanggan di Supermarket Griya Setra Sari Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *sig.* sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian yang ditetapkan sebesar 0,05. Nilai *R Square* yang dihasilkan adalah sebesar 0,505. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan ritel mampu menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 50,5% sedangkan sisanya sebesar 49,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh, penulis mencoba memberikan saran, antara lain:

1. Loyalitas pelanggan di Supermarket Griya Setra Sari dinilai masih rendah karena banyak indikator yang menunjukkan ketidaksetujuan konsumen.

Dalam hal ini kemungkinan pelanggan untuk beralih ke Supermarket lain masih cukup tinggi. Oleh karena itu, hal yang perlu ditingkatkan dari kualitas pelayanan ritel Supermarket Griya Setra Sari adalah mengevaluasi indikator-indikator pelayanan yang belum maksimal terutama pada aspek fisik diantaranya, kebersihan di lingkungan belanja supermarket baik di dalam maupun di luar, desain Supermarket Griya Setra Sari agar memungkinkan konsumen bergerak dengan lebih mudah, dan tata letak produk di Supermarket Griya Setra Sari perlu diperhatikan agar lebih memudahkan konsumen dalam menemukan produk.

2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan faktor harga atau promo. Karena pada penelitian ini, ada kemungkinan bahwa pelanggan bisa beralih ke Supermarket lain karena adanya promo yang lebih menarik, sehingga faktor ini juga bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan.

5.3 Implikasi Manajerial

Kualitas pelayanan ritel yang diukur dari dimensi *Retail Service Quality Scale* (RSQS) yaitu interaksi pribadi, aspek fisik, kebijakan, pemecahan masalah, dan kehandalan terbukti mempengaruhi loyalitas pelanggan di Supermarket Griya Setra Sari Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa indikator masih lemah terutama pada aspek fisik di Supermarket Griya Setra Sari Bandung seperti kebersihan di dalam supermarket maupun di luar lingkungan Supermarket Griya Setra Sari Bandung. Oleh karena itu, manajemen Supermarket Griya Setra Sari Bandung perlu meningkatkan kebersihan khususnya di luar lingkungan Supermarket karena lingkungan luar yang kurang bersih akan mengurangi

kenyamanan konsumen. Desain Supermarket Griya Setra Sari juga perlu ditata dengan ruang gerak yang lebih luas agar konsumen bisa bergerak dengan leluasa. Kemudian tata letak produk di Supermarket Griya Setra Sari perlu lebih diperhatikan konsumen tidak membuang waktu lama untuk mencari produk yang akan dibelinya. Indikator-indikator kualitas pelayanan yang dinilai masih belum maksimal tersebut perlu dievaluasi secara rutin oleh manajemen perusahaan, agar pelanggan merasa nyaman dan lebih diperhatikan, dan juga agar pelanggan tidak beralih ke supermarket lain.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan, diantaranya adalah:

1. Indikator penelitian dalam bentuk pernyataan kuesioner masih kurang spesifik. Hal ini terlihat dari masih banyak responden yang menjawab netral pada pernyataan kuesioner yang diajukan.
2. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan belum cukup dominan dalam menjelaskan loyalitas pelanggan supermarket, sehingga perlu dicari faktor lain yang lebih mempengaruhi loyalitas pelanggan Supermarket.