

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD.Surya Bandung adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sementara bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh PD.Surya Bandung selama ini harapan para pelanggan cukup dapat terpenuhi, yang dapat dilihat dari rata- rata *top two boxes* sebesar 52,6%.
2. Dari empat karakteristik loyalitas pelanggan yang telah dijelaskan, maka dapat dikatakan loyalitas pelanggan pada PD.Surya Bandung cukup baik, dan lebih banyak ditunjukkan dengan tingkat pembelian ulang jasa pada PD.Surya bandung dan pembelian antarlini produk atau jasa pada PD.Surya bandung, dengan presentase masing- masing sebesar 91,43%. Hal tersebut dapat terjadi karena PD.Surya bandung merupakan salah satu perusahaan ritel yang cukup terkenal di daerahnya dan memiliki peralatan yang cukup lengkap, serta kemampuan sumber daya yang cukup memadai.

3. Nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan (X) dengan loyalitas pelanggan (Y) adalah sebesar 0,484. Nilai korelasi tersebut dapat diartikan bahwa kedua variabel diatas mempunyai hubungan yang cukup berarti. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) yang diketahui melalui koefisien determinasi adalah 23,43%, nilai tersebut memiliki arti bahwa selain kualitas pelayanan terdapat faktor- faktor lain sebesar 76.57 % yang dapat mempengaruhi loyalitas. Berdasarkan pada pengujian keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan statistik uji *t-student*, maka diperoleh hasil perhitungan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada nilai t_{tabel} yaitu $3.177 >$ sehingga H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.
4. Pada dimensi tangible dari kualitas pelayanan ukuran yang memiliki nilai terbaik adalah daya tarik fasilitas fisik PD.Surya Bandung secara visual karena mempunyai nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 0.90899, sedangkan untuk ukuran yang terburuk adalah pada kebersihan dan kenyamanan ruangan PD.Surya Bandung karena mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu hanya sebesar 0.683 saja.
5. Pada dimensi Reliabilty dari kualitas pelayanan ukuran yang memiliki nilai terbaik adalah pemberian jasa atau barang sesuai dengan kesepakatan di PD.Surya Bandung karena mempunyai nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 0.777, sedangkan untuk ukuran yang terburuk adalah pada optimalisasi PD.Surya

Bandung dalam memberikan pelayanan karena mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu hanya sebesar 0.607 saja.

6. Pada dimensi Responsiveness dari kualitas pelayanan ukuran yang memiliki nilai terbaik adalah kesigapan PD.Surya Bandung dalam melayani pelanggan karena mempunyai nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 0.823, sedangkan untuk ukuran yang terburuk adalah pada kecepatan PD.Surya Bandung dalam merespon keluhan pelanggan karena mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu hanya sebesar 0.682 saja.
7. Pada dimensi Assurance dari kualitas pelayanan ukuran yang memiliki nilai terbaik adalah kemampuan PD.Surya Bandung dalam menanamkan kepercayaan pelanggan karena mempunyai nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 0.804, sedangkan untuk ukuran yang terburuk adalah pada keterampilan PD.Surya Bandung dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan karena mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu hanya sebesar 0.696 saja.
8. Pada dimensi Emphaty dari kualitas pelayanan ukuran yang memiliki nilai terbaik adalah kemampuan PD.Surya Bandung dalam memberikan perhatian individual kepada pelanggan karena mempunyai nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 0.822, sedangkan untuk ukuran yang terburuk adalah pada kemudahan pelanggan dalam menghubungi PD.Surya Bandung karena mempunyai nilai rata-rata terendah yaitu hanya sebesar 0.702 saja.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, PD.Surya Bandung dapat dikatakan cukup dapat memenuhi kebutuhan para pelanggannya, walaupun masih terdapat beberapa kekurangan yang tidak memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kualitasnya, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan, PD.Surya Bandung harus dapat meningkatkan koordinasi antar lini pada perusahaan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik dan pelanggan ditanggapi secara lebih cepat, juga kecepatan dalam melaksanakan berbagai macam transaksi yang terjadi.
2. Menyederhanakan prosedur pengadaan barang yang dapat membantu mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan yang ada, sehingga dapat meminimalisasi keterlambatan.
3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, salah satunya dengan jalan memberikan traning atau seminar bagi karyawan dan tenaga ahli secara memadai sehingga mereka dapat bekerja secara maksimal dan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan membentuk loyalitas.pelanggan Karena dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusianya.