

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang ditujukan untuk menjawab perumusan masalah, serta saran yang merupakan masukan-masukan yang mengacu pada hasil analisis dan pembahasan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Probability* (P) pada output AMOS yang lebih besar dari α (0,05) yaitu sebesar 0,058.
2. Ada pengaruh signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Probability* (P) pada output AMOS yang lebih kecil dari α (0,05) yaitu sebesar 0,004 dan angka koefisien analisis jalur (β) yang positif di atas 0,5 sebesar 1,945. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi kepuasan pelanggan yang berbelanja di Swalayan KPRI UB, maka makin tinggi tingkat loyalitas pelanggan di swalayan tersebut. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan pelanggan yang berbelanja di Swalayan KPRI UB, maka makin rendah tingkat loyalitas pelanggan di swalayan tersebut.
3. Tidak ada pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Probability* (P) pada output AMOS yang lebih besar dari α (0,05) yaitu sebesar 0,875.
4. Indikator yang memiliki pengaruh yang relatif tinggi merupakan indikator yang memiliki nilai koefisien *factor loading* (β) yang lebih tinggi dari indikator-indikator lainnya dalam konstruk tersebut. Pada konstruk Kepuasan Pelanggan, indikator B2 memiliki nilai *factor loading* yang relatif tinggi pada konstruk tersebut yaitu sebesar 0,755. Dengan demikian, B2 merupakan indikator yang kuat di dalam menjelaskan kepuasan pelanggan (di atas 0,5). Akan tetapi dari hasil penyebaran kuesioner, didapatkan banyak responden yang memberikan jawaban dengan skor yang cenderung rendah untuk pertanyaan-pertanyaan dalam indikator ini.

5. Usulan yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Swalayan KPRI UB adalah sebagai berikut:
 - a. Menggunakan *scanner barcode* untuk menginputkan harga barang secara otomatis agar mempersingkat waktu proses pelayanan kasir.
 - b. Menempatkan petugas yang memiliki keterampilan yang cepat dalam mengoperasikan mesin hitung/komputer dikasir untuk mempersingkat waktu pelayanan.
 - c. Melakukan pengecekan rutin agar tidak terjadi lagi mesin kasir/komputer yang mati yang menyebabkan bertambah lamanya waktu pelayanan di kasir.
 - d. Mengganti sistem operasi komputer yang lama dengan sistem operasi computer yang baru.
 - e. Membudayakan sikap senyum, salam, dan sapa (3S) petugas swalayan saat berinteraksi dengan pelanggan untuk menunjukkan sikap keramahan.
 - f. Memberikan pelatihan pada karyawan dan mensosialisasikan SOP tentang pelayanan karyawan pada pelanggan.
 - g. Mewajibkan setiap petugas swalayan agar pro-aktif dalam menawarkan bantuan kepada pelanggan yang sedang berbelanja.
 - h. Mendayagunakan cermin cembung yang berfungsi untuk memantau pelanggan yang sedang berbelanja agar jika ada pelanggan yang terlihat membutuhkan bantuan petugas dapat langsung menghampirinya.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini untuk Swalayan KPRI UB dan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Rekomendasi yang diusulkan dalam penelitian ini bisa dijadikan pertimbangan pihak Swalayan KPRI UB untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel (konstruk) lain beserta tambahan indikator-indikatornya yang digunakan untuk meneliti loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan pada industri yang bergerak dibidang selain jasa swalayan.