

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan metode *SEM-Partial Least Square* (PLS) kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Seluruh dimensi yang terdapat pada variabel *Retail Service Quality* memiliki pengaruh positif bagi masing-masing variabel yang dipengaruhi, sehingga berdampak pada *customer satisfaction*/kepuasan pelanggan. Variabel *Retail Service Quality* yang berpengaruh dan signifikan terhadap *customer satisfaction* adalah dimensi *Physical Aspects*, *Policy*, dan *Reliability* Sedangkan variabel *Personal Interaction* dan *Problem Solving* memiliki hubungan yang positif namun tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan variabel *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) memiliki hubungan positif dan pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* (loyalitas pelanggan).
2. Hasil analisis SEM dengan metode *Partial Least Square* (PLS) ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan para pelanggan akan semakin tinggi juga tingkat loyalitas konsumen pada *Retail* tersebut.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka peneliti akan memberikan saran kepada perusahaan yaitu :

1. Perusahaan sebaiknya mampu mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan dari yang sudah ada. Terutama pada variabel *Personal Interaction* para karyawan dengan pelanggan dengan memberikan pelayanan dengan sopan dan tanggap pada keluhan pelanggan harus ditingkatkan kinerjanya karena indikator tersebut dalam kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien paling

tinggi dibandingkan indikator lainnya. Selain itu untuk indikator, Perusahaan dapat menangani kembalian barang *defect*/rusak dalam 1x24 jam perlu lebih diperhatikan lagi.

2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk menambahkan konstruk lain selain lima dimensi yang digunakan saat ini yaitu *Physical Aspects*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, dan *Policy* agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan luas mengenai masalah penelitian yang diteliti. Metode lain yang dapat digunakan untuk melanjutkan permasalahan ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan GME (*General Maximum Entrophy*) walaupun harus melakukan riset lebih mendalam untuk mencari tahu model yang cocok untuk menyatakan indeks kepuasan pelanggan.

