

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan dan saran ini merupakan dari penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Toko pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel aspek fisik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika aspek fisik meningkat, maka kepuasan pelanggan Toko Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,035 < Level\ of\ Significant = 0,05$).
2. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika keandalan meningkat, maka kepuasan pelanggan Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,014 < Level\ of\ Significant = 0,05$).
3. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel interaksi pribadi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika interaksi pribadi meningkat, maka kepuasan pelanggan Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$).
4. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel pemecahan masalah mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada

Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika pemecahan masalah meningkat, maka kepuasan pelanggan Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,010 < Level\ of\ Significant = 0,05$).

5. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kebijakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika kebijakan meningkat, maka kepuasan pelanggan Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,027 < Level\ of\ Significant = 0,05$).
6. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Toko pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini dapat diartikan, jika kepuasan pelanggan meningkat, maka Loyalitas Toko Swalayan Pamela Yogyakarta akan mengalami peningkatan (nilai probabilitas-statistik = $0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$).

B. Saran

Sehubungan dengan variabel interaksi pribadi dan loyalitas toko merupakan salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta, maka disarankan pihak Swalayan untuk selalu menjaga kesopanan dalam melayani pelanggan, bantuan yang diberikan oleh karyawan harus baik dalam mencari barang, dan ketepatan informasi yang diberikan karyawan mengenai barang-barang yang dijual jelas serta Swalayan selalu menyediakan barang dengan berbagai merk. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa nyaman saat berbelanja di Swalayan Pamela 6 dan pelanggan akan menggulang berbelanja bahkan akan merekomendasikan kepada orang lain agar selalu berbelanja di Swalayan Pamela 6. Selain itu karyawan Swalayan Pamela 6 juga harus memiliki pengetahuan dan kecakapan pada karyawan dalam setiap bidangnya, sehingga mampu melakukan

komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan dapat bertanggung jawab terhadap kenyamanan pelanggan. Dengan demikian, maka Kepuasan Pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta akan mengalami peningkatan.

