

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ialah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan nyata pada kepuasan konsumen, karena dari uji F didapat $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $31,316 > 2,49$ dimana artinya menjadi tinggi kualitas pelayanan dimana diberikan maka menjadi tinggi pula kepuasan pelanggan PT Lotte Shopping Indonesia Tinggi Toko 08 Bekasi. Kontribusi pengaruh kualitas pelayanan sebesar 80,5%, sisanya sebesar 19,5% (100% - 80,5%) ialah faktor lain dimana tidak termasuk pada penelitian.
2. Dimensi kualitas layanan dimana mendominasi dampak kepuasan konsumen PT Lotte Shopping Indonesia store 08 Bekasi adalah Assurance, bisa dilihat pada tabel 4.17 dimana dimensi assurance mempunyai nilai koefisien sebesar 0,428. Kemudian dimensi kualitas pelayanan dimana sangat rendah hingga memiliki dampak pada kepuasan konsumen adalah responsiveness yang mempunyai nilai koefisien sebesar 0,022.

5.2 Saran

1. *Assurance* mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Indikator pada assurance adalah Karyawan yang berkompentensi dan professional, Memberikan jaminan kualitas produk yang sesuai dengan standar mutu kualitas, dan Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan dalam menangani masalah. Jaminan tentunya harus ditunjang dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman bekerja sehingga perlunya pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada karyawan untuk mencapai kompetensi yang diinginkan oleh perusahaan. Untuk itu perusahaan harus

2. mempertahankan kualitas layanan pada dimensi *assurance* (jaminan) agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen. Sedangkan pernyataan yang mendapat nilai terendah yaitu dimensi *responsiveness* indikatornya adalah ketanggapan dalam melayani permintaan pelanggan. hal ini dapat ditingkatkan dengan pelatihan kompetensi pada setiap bidangnya masing-masing agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dilakukan seara cepat dan tepat.
3. PT Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi, diharapkan mampu untuk terus mempertahankan kualitas layanan pada kepuasan konsumen karena kualitas layanan memiliki dampak positif serta nyata pada kepuasan konsumen. Sehingga pelayanan yang maksimal dengan peningkatan dibebberapa sector layanan lainnya akan membuat pelanggan melakukan pembelian ulang sehingga meningkatkan profitabilitas bagi perusahaan.
3. Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan rekomendasi terhadap pihak PT Lotte Shopping Indonesia Store 08 Bekasi dengan menyediakan alat *survey* kepuasan konsumen di area kasir yang bisa memberikan pilihan kepada *costumer* mengenai opini mereka apakah puas atau tidak terhadap pelayanan dimana diberikan saat berbelanja, hal ini menjadi sangat penting sebab pihak Lotte Grosir Bekasi memiliki database terkait kepuasan konsumen yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi kedepan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada Lotte Grosir Bekasi.

Berikut adalah contoh alat Survey Pelanggan :



Gambar 5.1 Alat Survey digital kepuasan pelanggan

Keunggulan dari alat survey pelanggan digital ini adalah sebagai berikut :

- a. Cepat dan mudah digunakan pelanggan dalam melakukan penilaian pelayanan
- b. Buat survey kepuasan pelanggan dalam hitungan menit.
- c. Membuat evaluasi perusahaan dalam peningkatan kepuasan pelanggan
- d. *Statistic* dapat ditampilkan secara *real time*.