

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pada penelitian ini, tujuan penulis adalah menguji variabel independen yaitu *Physical Aspects*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, dan *Policy* terhadap variabel dependen yaitu *Service Quality*. Seluruh pengujian data dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS versi 26 yang dimana seluruh data sudah dinyatakan valid dan reliabel. Selama proses penelitian ini, terdapat beberapa hasil dari seluruh variabel yang telah diuji yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *physical aspects* memiliki nilai Sig. > 0,05 yaitu 0,351. Dengan nilai t hitung (0,935) < t tabel (1,655). Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *physical aspects* tidak ada pengaruh positif terhadap *service quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada jurnal utama Zia, A (2020) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh positif *physical aspects* terhadap evaluasi keseluruhan *service quality* pada *department store* di Indonesia. Hal ini menandakan bahwa fasilitas fisik yang menarik visual, tata letak yang mudah ditemukan, dan lingkungan yang bersih dengan kenyamanan yang ada di dalam *department store* memang menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan. Namun, tidak akan selalu mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan dari *department store*.
2. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *reliability* memiliki nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,000. Dengan nilai t hitung (3,732) > t tabel (1,655). Hal ini menyimpulkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh positif terhadap *service quality*. Memberikan pelayanan yang dengan menepati janji, selalu menyediakan barang dagangan kebutuhan pelanggan, dan konsisten memastikan ketersediaan pada bagian kualitas layanan. Seluruh

layanan tersebut mencerminkan *reliability* yang sangat mempengaruhi ekspektasi pelanggan sehingga mendorong kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap *department store* berdasarkan kualitas layanan tersebut.

3. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *personal interaction* memiliki nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,000. Dengan nilai t hitung (3,872) > t tabel (1,655). Hal ini menyimpulkan bahwa variabel *personal interaction* memiliki pengaruh positif terhadap *service quality*. Dengan layanan secara personal yang diberikan kepada pelanggan akan membuat pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan oleh *department store*. Terutama dengan keahlian dari karyawan untuk selalu memberikan perhatian, bersikap sopan, dan menanggapi segala permintaan pelanggan juga sangat berperan penting dalam *service quality*.

4. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *problem solving* memiliki nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,000. Dengan nilai t hitung (-3,840) < t tabel (1,655). Hal ini menyimpulkan bahwa variabel *problem solving* tidak ada pengaruh positif terhadap *service quality*. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada jurnal utama Zia, A (2020) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh positif *problem solving* terhadap evaluasi keseluruhan *service quality* pada *department store* di Indonesia. Dapat diartikan bahwa bentuk penyelesaian masalah tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan. Meskipun kemampuan dalam menangani keluhan dan masalah pelanggan menjadi satu aspek penting dalam berbelanja. Namun tidak semua pelanggan membutuhkan hal tersebut, sehingga dapat memperhatikan dimensi lain untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik.

5. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *policy* memiliki nilai Sig. < 0,05 yaitu 0,932. Dengan nilai t hitung (-0,085) < t tabel (1,655). Hal ini menyimpulkan bahwa variabel *policy* tidak ada pengaruh positif terhadap *service quality*. Dapat diartikan bahwa kebijakan seperti program loyalitas,

jam operasional, dan kartu kredit dari *department store* tidak selalu memberikan respon positif kepada pelanggan. Sehingga *service quality* tidak bisa berfokus terhadap peningkatan dari variabel *policy* ini.

5.2 Saran

Dari penelitian ini menghasilkan beberapa saran dan masukan yang diberikan untuk beberapa pihak yang terkait dengan penelitian ini yaitu *department store*, mahasiswa, dan peneliti selanjutnya. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan pengetahuan, wawasan, serta referensi baru bagi pihak terkait dengan topik serupa.

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Pada penelitian ini, diharapkan seluruh *department store* yang ada di Indonesia lebih memperhatikan setiap cabang yang tersebar diberbagai pulau. Dengan adanya perkembangan teknologi memberikan tambahan pesaing baru di industri yang sama. Hal ini dapat merugikan seluruh *department store* yang sudah lama berada di industri tersebut. Dalam masalah persaingan ketat, setiap cabang cenderung memiliki kualitas layanan yang berbeda atau tidak konsisten. Hal ini menyebabkan ketidakseimbangan dalam hal penjualan karena kualitas layanan yang konsisten akan membuat penjualan lebih meningkat dibandingkan sebaliknya. Meskipun dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa *reliability* dan *personal interaction* menjadi faktor penting yang paling mempengaruhi *service quality*. Tetapi lebih baik tetap melihat kendala-kendala yang terjadi di setiap *department store*. Tujuannya agar lebih mendekatkan diri dengan setiap cabang sehingga lebih mengetahui kekurangan apa yang ada pada cabang tersebut. Hal ini dikarenakan peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk keunggulan bersaing yang dimiliki oleh setiap *department store*.

5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran penulis pada penelitian ini kepada peneliti selanjutnya adalah penelitian ini memiliki sampel yang kurang luas, sehingga diharapkan pada penelitian selanjutnya memilih objek dengan cakupan sampel yang lebih luas. Penelitian ini hanya mengambil sampel beberapa bagian di Indonesia sehingga tidak tersebar secara menyeluruh ke seluruh Indonesia, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner penelitian ke seluruh kota yang ada di Indonesia agar memperoleh lebih banyak variabel independen yang signifikan terhadap variabel dependen.

