

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil pembahasan data yang terkait dengan pengaruh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya, ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil uji t reliabilitas memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,159 artinya apabila reliabilitas (X_1) berubah satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,159. Jika dilihat dari t hitung, reliabilitas memiliki nilai t hitung sebesar 2,265. Jadi berdasarkan hal tersebut reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
2. Berdasarkan hasil uji t daya tanggap memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,252 artinya apabila daya tanggap (X_2) berubah satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,252. Jika dilihat dari t hitung, daya tanggap memiliki nilai t hitung sebesar 2,741. Jadi berdasarkan hal tersebut daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
3. Berdasarkan hasil uji t jaminan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,052 artinya apabila jaminan (X_3) berubah satu satuan, maka variabel minat berkunjung kembali (Y) tidak akan mengalami kenaikan sebesar 0,052. Jika dilihat dari t hitung, jaminan memiliki nilai t hitung sebesar 1,248. Jadi berdasarkan tingkat hal tersebut jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.
4. Berdasarkan hasil uji t empati memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,207 artinya apabila empati (X_4) berubah satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan

mengalami kenaikan sebesar 0,207. Jika dilihat dari t hitung, daya tanggap memiliki nilai t hitung sebesar 2,523. Jadi berdasarkan hal tersebut empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

5. Berdasarkan hasil uji t bukti fisik memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,346 artinya apabila daya tanggap (X_5) berubah satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,346. Jika dilihat dari t hitung, daya tanggap memiliki nilai t hitung sebesar 3,739. Jadi berdasarkan hal tersebut bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

6. Berdasarkan hasil uji F, nilai F hitung sebesar 9,722 dengan tingkat sig 0,000 (di bawah 0,05). Berdasarkan tingkat probabilitas signifikansinya yang lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Timberland Pakuwon Mall Surabaya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pastikan bahwa Timberland memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik. Sediakan pelatihan reguler tentang keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, dan pengetahuan produk yang diperlukan agar mereka siap memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

2. Menjadi responsif terhadap pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan. Tanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pastikan ada saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti nomor telepon, email, atau layanan obrolan langsung.

3. Aktif meminta umpan balik dari pelanggan tentang pengalaman mereka dengan layanan. Berikan cara bagi mereka untuk memberikan masukan atau saran, seperti survei kepuasan pelanggan atau kotak saran di tempat fisik atau situs web.

4. Jika memungkinkan, pertimbangkan untuk menawarkan kebijakan pengembalian yang murah hati atau jaminan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dapat memberikan rasa percaya diri kepada mereka saat membeli produk atau menggunakan layanan.

5. Meningkatkan Reliabilitas: Timberland Pakuwon Mall dapat meningkatkan reliabilitas layanan dengan memastikan konsistensi dan keandalan dalam memberikan produk dan pelayanan. Hal ini meliputi penyediaan stok produk yang cukup, waktu pengiriman yang tepat, dan menjaga kualitas produk dan layanan tetap konsisten. Daya Tanggap yang Lebih Cepat dan Efektif: Memastikan bahwa staf di Timberland Pakuwon Mall memiliki daya tanggap yang cepat dan efektif terhadap kebutuhan pelanggan. Tanggapan cepat terhadap pertanyaan atau masalah pelanggan dapat meningkatkan persepsi positif dan kepuasan pelanggan. Menyediakan Jaminan Kualitas: Timberland Pakuwon Mall dapat memberikan jaminan kualitas untuk produk dan layanannya. Jaminan ini dapat memberikan rasa kepercayaan kepada pelanggan bahwa produk yang mereka beli adalah produk yang berkualitas dan dapat diandalkan. Peningkatan Empati terhadap Pelanggan: Melatih staf untuk lebih empati terhadap pelanggan. Menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan dapat menciptakan hubungan yang lebih positif dan membuat pelanggan merasa dihargai. Perbaiki Bukti Fisik: Bukti fisik mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan saat berinteraksi dengan Timberland Pakuwon Mall. Penting untuk memastikan bahwa lingkungan, penataan produk, dan keseluruhan pengalaman visual di dalam toko memberikan kesan positif dan profesional.