

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan yang telah diuraikan oleh peneliti mengenai peran strategi diversifikasi dalam peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri telah berhasil menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dengan fokus pada indikator kualitas layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Secara fisik, swalayan ini memperhatikan dengan cermat aspek-aspek bukti fisik seperti penampilan karyawan yang rapi, kebersihan dan kerapihan gedung, serta penggunaan teknologi pembayaran yang canggih seperti mesin EDC dan QRIS. Dalam hal keandalan, Berkah Mandiri Swalayan menunjukkan komitmen yang kuat dalam memastikan konsistensi dan kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien, terutama dalam situasi yang padat seperti bulan Ramadhan. Responsifnya dalam menanggapi keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah dengan cepat telah memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap swalayan ini. Jaminan kepastian juga menjadi fokus utama, dengan Berkah Mandiri Swalayan memberikan kompensasi atas barang rusak dan menangani keluhan

pelanggan dengan profesionalisme, memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai dan didengarkan. Terakhir, prinsip 3S yang diterapkan dalam interaksi antara karyawan dan pelanggan, bersama dengan evaluasi kinerja karyawan yang berkala, menciptakan lingkungan belanja yang hangat, ramah, dan penuh empati. Dengan demikian, Berkah Mandiri Swalayan telah berhasil menciptakan pengalaman berbelanja yang positif dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggannya.

2. Berkah Mandiri Swalayan telah berusaha dengan keras untuk membangun loyalitas pelanggan dengan kuat. Melalui penekanan pada pengalaman berbelanja yang positif dan memuaskan, dukungan teknologi, serta keterlibatan aktif karyawan dalam memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi, Berkah Mandiri Swalayan berhasil menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan mereka. Hal ini tercermin dari kesetiaan pelanggan yang terus kembali untuk berbelanja, menemukan kenyamanan dalam fasilitas fisik dan interaksi manusia yang ramah, serta menghargai responsifitas dan kepedulian dalam penyelesaian masalah.
3. Berkah Mandiri Swalayan telah berhasil membangun hubungan yang erat antara kualitas pelayanannya dengan loyalitas pelanggannya. Fokus mereka pada kualitas pelayanan tinggi, penggunaan teknologi yang canggih, responsif terhadap keluhan pelanggan, dan keterlibatan aktif karyawan telah menjadi faktor utama dalam membentuk dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, Berkah Mandiri Swalayan tidak hanya memenangkan hati pelanggan melalui pengalaman berbelanja yang positif,

tetapi juga memperkuat posisinya di pasar ritel dengan membangun hubungan yang kokoh dan berkelanjutan dengan pelanggan setianya. Selain itu Berkah Mandiri Swalayan juga telah membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan transaksi jangka pendek, tetapi juga memperpanjang hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas mengenai peran strategi diversifikasi dalam peran kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri. Adapun peneliti telah mengemukakan beberapa saran, diantaranya:

### **1. Bagi pihak Berkah Mandiri Swalayan di Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri**

Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan yang ada, mengidentifikasi kekurangan atau area untuk perbaikan, dan melibatkan karyawan secara aktif dalam program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan pelayanan. Selain itu, penting untuk memperhatikan umpan balik dari pelanggan secara reguler dan mengambil tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2. Bagi pihak akademik**

Disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan di

swalayan, seperti harga, promosi, dan kenyamanan fasilitas. Penelitian tersebut dapat melibatkan pendekatan metodologi yang lebih kompleks dan menyeluruh, serta melibatkan sampel yang lebih besar untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena ini. Hasil penelitian tersebut dapat menjadi kontribusi yang berharga bagi literatur akademik dalam bidang manajemen pemasaran dan layanan.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak swalayan di berbagai lokasi dan konteks yang berbeda. Hal ini dapat membantu dalam memperoleh pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di industri swalayan secara umum. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggali lebih dalam mengenai mekanisme yang mendasari hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi praktisi bisnis dan pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.