

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh bukti fisik terhadap kualitas pelayanan konsumen menunjukkan nilai t_{hitung} (2.265) $> t_{tabel}$ (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,026 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar.
2. Pengaruh kehandalan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} (2.032) $> t_{tabel}$ (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,045 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar.
3. Pengaruh daya tanggap terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} (2.098) $> t_{tabel}$ (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,039 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar.
4. Pengaruh jaminan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} (2.047) $> t_{tabel}$ (1,985) dengan nilai signifikasi yang dihasilkan sebesar 0,043 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa jaminan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar.

5. Pengaruh empati terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} (3.756)

$> t_{tabel}$ (1,985) dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05, hal ini menunjukkan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar.

6. Nilai R Square sebesar 0,697 atau 69,7% berarti terdapat hubungan antara buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kualitas pelayanan. Sisanya 30,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini mengenai BuktiFisik, Keandalan, DayaTanggap, Jaminan dan Empati terhadap kualitas pelayanan pada Swalayan Syifa di Air Tiris Kampar adalah sebagai berikut :

1. Pada Bukti fisik

- Meningkatkan kebersihan swalayan
- Karyawan agar lebih memperhatikan penampilan, seperti merias diri , pakaian yang rapi
- Pakaian seragam

Pada Jaminan

- Agar menambahkan pihak keamanan seperti *security*/satpam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Swalayan Syifa di Air Tiris Kampa harus selalu mempertahankan citra perusahaan dan citra karyawan sebagai swalayan terbaik dan terlengkap di Air Tiris Kampar.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mencar ruang lingkup yang lebih luas lagi sehingga penelitiannya lebih menarik dan lebih spesifik lagi
4. Diharapkan untuk menggunakan variable diluar variabel yang peneliti gunakan saat ini karena mungkin masih banyak variable lain yang lebih berpengaruh dan dapat menjelaskan objek secara detail.