

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, peneliti menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana. Dimana sebelum pengujian hipotesis peneliti melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri uji reliabilitas dan uji validitas. Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, serta pembahasan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa dan loyalitas konsumen di fotokopi Cyber Park

Kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

- Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh tempat fotokopi Cyber Park, hal ini dapat dilihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan kadang-kadang: membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa fotokopi Cyber Park kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan fotokopi Cyber Park kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang ke fotokopi Cyber Park, menjadikan fotokopi Cyber Park sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa, ingin terus datang ke tempat fotokopi Cyber Park.

- Dari perhitungan analisis data dengan menggunakan metode survei dengan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang signifikan. Hasil *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 65,2%.

5.2 Saran

Bagi pembaca, sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *product, price, place, promotion* terhadap loyalitas pelanggan karena dengan mengetahui lebih dalam unsur-unsur tersebut merupakan hal yang cukup penting dalam hal pemasaran supaya dapat meningkatkan pengetahuan yang lebih dalam masalah pengelolaan jasa.

Sedangkan bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan di masa mendatang khususnya dalam mengembangkan strategi perusahaan selanjutnya dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.