

## BAB V

### SIMPULAN 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 hipotesa, peneliti melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas.

Peneliti ini menggunakan sampel secara *non probability sampling* yang berarti bahwa teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 1999 : 77) dan secara *purposive sampling* yang artinya adalah bagian dari metode *non probability sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 1999 :78).

Dimana sampel yang diambil oleh peneliti terdiri dari masyarakat di sekitar lingkungan Universitas Kristen Maranatha yang pernah menggunakan jasa Blitzmegaplex Bandung.

Peneliti ini menggunakan metode survei dengan cara membagikan kuesioner. Responden yang berhasil dikumpulkan adalah 135 responden, tapi yang dinyatakan valid dan layak untuk dianalisis adalah 100 orang responden. Jadi kesimpulan dari pengujian hipotesis yang diuji dengan menggunakan metode regresi adalah bahwa

terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang signifikan. Hasil Adjusted R Square menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan 29,8%.

## **5.2 Saran**

Bagi pembaca sebaiknya, sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *product, price, place, promotion* terhadap loyalitas pelanggan karena dengan mengetahui lebih dalam masalah pengelolaan jasa. Mengetahui akan pentingnya akan loyalitas pelanggan, maka menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian tentang faktor – faktor yang menentukan loyalitas pelanggan terhadap Blitzmegaplex.

Sedangkan bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan dimasa mendatang khususnya dalam mengembangkan strategi perusahaan selanjutnya dalam memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan serta mengetahui variabel- variabel apakah yang mewakili setiap faktor yang menentukan loyalitas pelanggan. Dengan adanya pengukuran loyalitas ini, maka perusahaan bisa menentukan prioritas perbaikan kualitas Blitzmegaplex sesuai dengan harapan pelanggan sehingga akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan lebih tinggi lagi dan jumlah pelanggan akan terus meningkat.