

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis serta pembahasan yang telah dilakukan pada BAB IV di muka, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan maka dapat ditarik kesimpulan penelitian, yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung. Pengaruh tersebut dinilai besar, pada uji $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $15.199 > 1.66$ sehingga kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai faktor penting dalam meningkatkan kualitas peningkatan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung. Sebab itu, semakin berkualitas peningkatan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung, maka akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung. Pengaruh tersebut dinilai besar, pada uji $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan derajat bebas pembilang dua dan penyebut 98 pada $\alpha (0,05)$ yaitu $231.021 > 17.21$ sehingga kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan

Cibaduyut Raya No.156 Bandung. Sebab itu, semakin berkualitas peningkatan loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung, maka akan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap perwujudan kualitas pelayanan pada toko Gumbira.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung. Pada uji reliabilitas terlihat pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung sebesar cronbach alpha 0.802 di atas perkiraan 0.600

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka dikemukakan saran yang meliputi :

1. Loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung perlu ditingkatkan kualitasnya agar memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan di daerah tersebut. loyalitas pelanggan pada toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung dimaksud dilakukan antara lain melalui pengkajian dan perumusannya secara lebih rasional sesuai dengan tuntutan masalah yang menjadi fokus perhatian pada pemasaran tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan melalui antara lain sosialisasi produk kenyamanan lagi kepada pelayanan toko secara lebih baik kepada masyarakat, memperbaiki kualitas produk.

2. Oleh karena masih adanya pengaruh faktor lain terhadap kualitas pelayanan, maka agar faktor tersebut dapat diketahui, perlu dilakukan penelitian lanjutan. Dengan demikian, diperoleh informasi secara jelas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Toko Gumbira Jalan Cibaduyut Raya No.156 Bandung.