

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan perhitungan yang telah dilakukan tentang “Pengaruh *Justice* (X_1), *Esteem* (X_2), dan *Finishing Touch* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kecurangan (fraud) (Y)”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara simultan, *Justice* (X_1), *Esteem* (X_2), dan *Finishing Touch* (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), dengan total persentase pengaruh sebesar 16,7%, sedangkan sisanya sebesar 83,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran kepada pihak manajemen Toserba Yogya:

1. Hendaknya pihak Toserba Yogya dapat lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian Supermarket Toserba Yogya sehingga pelanggan merasa senang dan nyaman berbelanja di Toserba Yogya.
2. Pihak manajemen Supermarket Toserba Yogya sebaiknya mengarahkan para pramuniaga agar lebih ramah dan cekatan dalam menghadapi setiap pelanggan yang datang berbelanja.