

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh program layanan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction.

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul pengaruh program layanan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara program layanan *member card* (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 49,14%, dan juga terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 55,05%.

5.1.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun terdapat beberapa keterbatasan penelitian dalam pelaksanaan antara lain:

1. Adanya keterbatasan waktu dalam penyebaran kuesioner penelitian
2. Responden yang membantu mengisi kuesioner ini belum maksimal dalam segi waktu, sehingga memengaruhi tingkat akurasi dari jawaban responden.

5.2 Saran

5.2.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan-masukan pada Toserba Yogya Riau Junction dalam pengelolaan dan peningkatan pengaruh program layanan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toserba Yogya Riau Junction, yakni:

1. Disarankan agar Toserba Yogya dapat memberikan manfaat lebih bagi pemilik Yogya *Member Card* (YMC)
2. Disarankan agar Toserba Yogya dapat memberikan informasi lebih jelas mengenai manfaat yang diberikan bagi pemilik Yogya *Member Card* (YMC)
3. Disarankan agar Toserba Yogya dapat memberikan pelatihan yang baik kepada semua karyawan Toserba Yogya untuk melayani konsumen dengan baik dan ramah.

5.2.2 Saran Penelitian yang Akan Datang

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang:

1. Hendaknya penelitian mendatang menggunakan obyek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh program layanan *member card* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik. Variabel-variabel dapat ditambah dari jurnal-jurnal pendukung lainnya agar pernyataan dalam kuesioner lebih bervariasi.