

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarket YOGYA Kepatihan. Pernyataan itu dijelaskan oleh hasil uji SPSS yang menunjukkan bahwa nilai Sig  $0,000 \leq 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak.  $H_0$  ditolak berarti bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Supermarket YOGYA Kepatihan.

Sedangkan berdasarkan tabel *R Square* bisa kita lihat bahwa Kualitas Layanan hanya memberikan pengaruh sebesar 13,9% terhadap Loyalitas Pelanggan dan 86,1% dipengaruhi oleh faktor lain terhadap Loyalitas Pelanggan selain Kualitas Layanan. Faktor lainnya seperti kepercayaan (*trust*) dan citra perusahaan (*corporate image*). Anderson dan Narus (1990) menekankan bahwa kepercayaan timbul bila salah satu pihak meyakini bahwa tindakan pihak lain akan menghasilkan hasil yang positif bagi dirinya. Jadi, bila pelanggan memperoleh kesan kualitas positif maka ia akan percaya pada suatu merek dan akan menjadi loyal.

Citra perusahaan bisa menjadi informasi penting untuk memberi sinyal kedua dan pembeli potensial yang ada dan mungkin mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti misalnya keinginan untuk memberikan informasi positif secara lisan. Aydin dan Ozer (2005) menyatakan bahwa sikap adalah secara fungsional berkaitan dengan perilaku berulang yang memprediksi perilaku. Akibatnya, citra perusahaan sebagai

suatu sikap harus mempengaruhi perilaku berulang seperti loyalitas pelanggan (Johnson et al., 2001). Faktor lain tersebut tidak dibahas dan dijelaskan lebih banyak oleh peneliti.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan hasil kesimpulan diatas, adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian disertai dengan menggunakan wawancara langsung.
2. Menambah jumlah responden.
3. Melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi.
4. Pertanyaan kuesioner lebih detail dan teratur.

Untuk perusahaan:

1. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas pelanggan.
2. Perusahaan perlu melakukan pembaharuan strategi untuk terus mendapatkan pelanggan baru.