

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa *reliability* memberikan dampak positif yang besar untuk loyalitas konsumen terhadap toko Indomaret, sehingga jika faktor *reliability* meningkat, maka loyalitas konsumen terhadap toko Indomaret akan semakin baik.

Kemudian di dalam penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa *satisfaction* tidak memberikan dampak positif terhadap loyalitas, sehingga bisa dikatakan meskipun konsumen sudah merasa puas, tetapi belum tentu akan menjadi konsumen yang loyal terhadap toko Indomaret.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan agar Indomaret dapat memastikan bahwa tidak ada perbedaan antara harga yang tertera di toko dengan di kasir, kemudian Indomaret harus melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya pramuniaga dan kasir, sehingga konsumen selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik. Selain itu, Indomaret harus bisa menjual produk-produk yang saat ini sedang dicari oleh konsumen dan juga memastikan bahwa stok penjualan di toko selalui tersedia ketika konsumen akan membelinya.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh dari dimensi kualitas jasa ritel lainnya seperti *physical aspect*, *personal interaction*, *problem solving* dan *general policy*. Karena berdasarkan penelitian kali ini diketahui masih ada faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen kepada toko. Dengan meneliti hal tersebut, maka diharapkan akan membantu pihak Indomaret dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

