

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner dan diolah dengan menggunakan program SPSS, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut:

Yang pertama, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di petshop Rumah Guguk Bandung dan pengaruhnya positif. Yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin besar pula loyalitas yang ditunjukkan konsumen.

Yang kedua, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap niat untuk beralih di petshop Rumah Guguk Bandung dan pengaruhnya negatif. Yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin kecil pula niat untuk beralih ke petshop lain.

5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi Manajerial untuk perusahaan hendaknya petshop Rumah Guguk terus mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan baik dari segi pelayanan maupun produk yang dijual. Dengan begitu pelanggan tidak merasa bosan untuk kembali berbelanja produk atau jasa ke petshop Rumah Guguk, sehingga pelanggan tidak mudah beralih ke petshop lain.

5.3 Saran

Saran bagi petshop Rumah Guguk yaitu, terus berinovasi dari segi fasilitas dan juga menambah keberagaman produk yang disediakan

Saran bagi penelitan selanjutnya hendaknya menambahkan teori yang dapat mendukung dan menyempurnakan model seperti store atmosphere, harga, dan sebagainya.

5.4 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari keterbatasan dan mengharapkan dapat dilakukan perbaikan oleh peneliti yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah variabel yang dirasa terlalu sedikit, diharapkan pada penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

