

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Lawson *minimarket* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas Lawson *minimarket* sebesar 1%, namun 99% faktor lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. Ada kemungkinan faktor lain yang mempengaruhi loyalitas adalah faktor harga yang lebih rendah dari pesaing, lokasi yang dekat dengan Maranatha, brand Lawson yang sudah sangat terkenal, fasilitas duduk yang luas, dan koneksi internet yang gratis. Dari pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, hipotesis awal (Ho) penelitian yang menyatakan: “tidak terdapat pengaruh service quality atau kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan Lawson *minimarket*” ditolak sehingga hipotesis alternatif (Ha) penelitian yang menyatakan: “terdapat pengaruh service quality atau kualitas layanan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan Lawson *minimarket*” dapat diterima.

2. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan (variabel X) dan indikator loyalitas pelanggan (variabel Y) telah reliabel.

3. Hasil uji analisis data dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian ini juga menguatkan riset-riset sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian**

##### **5.2.1 Saran Penelitian Lanjutan**

Saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada penelitian selanjutnya adalah harus lebih mendalami lagi dalam melakukan penelitian, meneliti apakah kualitas pelayanan juga dapat di pakai di segi ritel kelas bawah. Seperti di pasar tradisional dan lain-lain. Kualitas layanan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan selain kualitas layanan seperti faktor harga, brand, dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut diperlukan untuk menunjang penelitian ini agar dapat membandingkan besarnya pengaruh faktor-faktor lain dengan pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas layanan.

Model penelitian yang dipakai oleh peneliti termasuk model sederhana karena hanya meneliti dua variabel yaitu: kualitas layanan sebagai variabel independen dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan model yang berbeda dengan menambahkan variabel independen maupun menambahkan variabel moderasi.

### **5.2.2 Keterbatasan Penelitian**

Di dalam penelitian yang telah dilakukan, terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, salah satunya adalah kurangnya jumlah sampel dalam mengumpulkan data kuesioner. Di dalam pengolahan data, pengaruh kualitas layanan (variabel X) dirasa tidak terlalu besar terhadap loyalitas pelanggan (variabel Y).