

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada Deekey Shoes Garage penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Deekey Shoes Garage Antapani. Hal ini ditunjukkan oleh hasil *sig.* variabel sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian yaitu sebesar 0,05. Koefisien regresi positif menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Deekey Shoes Garage Antapani pada konsumen maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pelanggan pada Deekey Shoes Garage sebesar 61,9% sedangkan sisanya sebesar 38,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Deekey Shoes Garage Antapani. Hal ini ditunjukkan oleh hasil *sig.* variabel sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian yaitu sebesar 0,05. Koefisien regresi positif menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Deekey Shoes Garage Antapani pada konsumen maka loyalitas konsumen juga akan semakin tinggi. Variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan loyalitas konsumen pada Deekey Shoes Garage sebesar 58,6% sedangkan sisanya sebesar 41,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti

3. Terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen di *Deekey Shoes Garage* Antapani. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *sig.* sebesar 0,048 lebih kecil dari taraf signifikansi penelitian yang ditetapkan sebesar 0,05. Kepuasan juga memberikan koefisien regresi positif dimana semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan maka loyalitas konsumen pada *Deekey Shoes Garage* Antapani juga akan semakin tinggi. Variabel kepuasan pelanggan mampu menjelaskan loyalitas konsumen pada *Deekey Shoes Garage* sebesar 47,3% sedangkan sisanya sebesar 52,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran:

1. Faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di *Deekey Shoes Garage* Antapani. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya agar dapat memenuhi harapan konsumen and memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen. Perusahaan juga bisa melakukan survei kepuasan konsumen untuk mengetahui indikator yang belum maksimal sehingga pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat mendorong konsumen untuk lebih loyal dan menggunakan jasa perusahaan dalam jangka panjang.
2. Pada penelitian ini masih terlihat ada kemungkinan faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen di *Deekey Shoes Garage* Antapani. Oleh

karena itu, peneliti selanjutnya disarankan agar memperluas variabel penelitian dengan memasukkan variabel lain yang diduga mampu mempengaruhi loyalitas konsumen, misalnya dengan memasukkan faktor store atmosphere, promosi, dan faktor lain.

3. Untuk penelitian selanjutnya, sebagai bahan referensi dan kajian maupun untuk pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

