

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Secara rinci hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi ( $\alpha$ ) pada *tangible* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0.000, yang berarti  $H_0$  ditolak karena nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari faktor persepsi nilainya  $< 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
2. Nilai signifikansi ( $\alpha$ ) pada *reliability* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0.000, yang berarti  $H_0$  ditolak karena nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari faktor persepsi nilainya  $< 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
3. Nilai signifikansi ( $\alpha$ ) pada *responsiveness* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0.070, yang berarti  $H_0$  ditolak karena nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari faktor persepsi nilainya  $\geq 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
4. Nilai signifikansi ( $\alpha$ ) pada *assurance* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0.000, yang berarti  $H_0$  ditolak karena nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari faktor persepsi nilainya  $< 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh secara

signifikan terhadap loyalitas konsumen di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

5. Nilai signifikansi ( $\alpha$ ) pada *empathy* yang diperoleh dari analisis regresi sebesar 0.000, yang berarti  $H_0$  ditolak karena nilai signifikansi ( $\alpha$ ) dari faktor persepsi nilainya  $< 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen di lingkungan sekitar Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Salon Anata Bandung adalah sebesar 53,9% dan sisanya adalah 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel yang digunakan adalah orang-orang disekitar lingkungan Universitas Kristen Maranatha yang datang lebih dari kali belum bisa mempersentasikan keseluruhan kondisi populasi yang pernah datang ke Salon Anata Surya Sumantri Bandung.
2. Variabel yang digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen hanya dimensi kualitas pelayanan
3. Penelitian ini dilakukan hanya di industri jasa yang bergerak dibidang salon.
4. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner

### 5.3 Saran

Adapun saran untuk penelitian lebih lanjut untuk memperbaiki keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan diluar lingkungan Universitas Kristen Maranatha agar data yang diperoleh lebih umum.
2. Penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang digunakan lebih beragam untuk mrnguji loyalitas pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya tidak hanya bergerak dibidang jasa.
4. Penelitian selanjutnya disarankan meneliti konsumen secara lebih mendalam misalnya dengan wawancara, agar informasi yang didapat akan lebih akurat.