

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dari sudut pandang persepsi konsumen dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin sesuai harga maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin tinggi kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.
5. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin sesuai harga maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

7. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan berperan sebagai pemediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.

## **B. Saran**

1. Pihak pengelola Alfamart hendaknya memperhatikan variabel-variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, karena faktor-faktor tersebut berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Pihak pengelola Alfamart hendaknya tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Variabel kualitas pelayanan sangat penting bagi minimarket Alfamart.
3. Penelitian yang akan datang hendaknya menambah beberapa variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti fasilitas.
4. Penelitian yang akan datang mungkin dapat menambah jumlah sampel yang lebih dari 100 sampel.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya difokuskan kepada variabel kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Bagi peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain seperti fasilitas.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 100 responden. Bagi peneliti berikutnya mungkin dapat mengambil sampel yang lebih dari penelitian yang sekarang.