

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini mengenai analisis lokasi, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel lokasi, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko ritsany mlati, hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan.
2. Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany Mlati, hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan.
3. Variabel persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany Mlati, hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan.
4. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ritsany Mlati, hasil ini mendukung hipotesis yang diajukan.

B. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada pelanggan di Toko Ritsany saja, sehingga kurang akuratnya hasil penelitian jika ditujukan pada populasi yang lebih luas.

2. Penelitian ini hanya terbatas pada variabel lokasi, persepsi harga dan kualitas pelayanan saja, mengingat masih banyak faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

C. Saran

Setelah melakukan analisis dan pengamatan terhadap semua keterbatasan yang ada, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel promosi dan kepuasan pelanggan.
2. Toko Ritsany sebaiknya melakukan promosi dengan memberikan potongan harga untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Toko Ritsany sebaiknya meningkatkan kenyamanan toko berupa keamanan dan luas toko.
4. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, Toko Ritsany harus lebih meyakinkan kepada konsumen akan kelebihan pelayanan Toko Ritsany dibandingkan toko lainnya.