

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa dengan meningkatkan kualitas produk maka kepuasan konsumen akan meningkat.
2. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan maka kepuasan konsumen akan meningkat.
3. Kualitas produk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen Bina Swalayan Setia budi Medan, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi loyalitas konsumen.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen Bina Swalayan Setia budi Medan, yang berarti bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan konsumen maka semakin tinggi loyalitasnya.
5. Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen, yang berarti bahwa dengan meningkatkan kepuasan konsumen maka loyalitas konsumen akan meningkat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Bina Swalayan Setia budi Medan harus terus memperhatikan Kualitas produk maupun Kualitas pelayanan yang ditawarkan dalam upaya meningkatkan Kepuasan pelanggan dan menciptakan Loyalitas pelanggan. Hal tersebut dikarenakan, perkembangan yang semakin pesat mempengaruhi persepsi pelanggan.
2. Pihak Bina Swalayan Setia budi Medan harus senantiasa meningkatkan Kepuasan pelanggan dalam upaya menciptakan pelanggan yang loyal. Hal ini karena kepuasan merupakan kunci perusahaan untuk membentuk Loyalitas pelanggan, selain itu Kualitas pelayanan yang memuaskan juga dapat menciptakan Loyalita pelanggan. Namun Kualitas produk yang baik belum tentu berpengaruh terhadap Loyalitas, loyalitas baru diperoleh jika pelanggan sudah merasa puas. Maka demikian pihak Bina Swalayan Setia budi Medan Malang harus berupaya meningkatkan Kepuasan pelanggan.
3. Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan yang terdapat pada Bina Swalayan Setia budi Medan pada khususnya dan objek lain pada umumnya dengan menambah variabel-variabel lain seperti persepsi, sarana dan prasarana selain itu juga disarankan untuk mencoba menggunakan metode kualitatif dalam mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat.

Filename: CHAPTER V.docx  
Directory: C:\Users\byy pratama\Documents\DATA-DATA SKRIPSI\DATA FEBRI  
Template: C:\Users\byy  
pratama\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.dotm  
Title:  
Subject:  
Author: Corporate Edition  
Keywords:  
Comments:  
Creation Date: 9/8/2015 8:21:00 PM  
Change Number: 6  
Last Saved On: 9/9/2015 9:49:00 PM  
Last Saved By: Corporate Edition  
Total Editing Time: 4 Minutes  
Last Printed On: 9/9/2015 10:36:00 PM  
As of Last Complete Printing  
Number of Pages: 2  
Number of Words: 371 (approx.)  
Number of Characters: 2.120 (approx.)

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN  
UNIMED  
THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY