

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh dari penelitian diatas yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Alfamidi di Jl. Bukit Tempurung Kecamatan Kota Kualasimpang.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap *customer experience* (pengalaman pelanggan) Alfamidi di Jl. Bukit Tempurung Kecamatan Kota Kualasimpang.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel loyalitas pelanggan terhadap *customer experience* (pengalaman pelanggan) Alfamidi di Jl. Bukit Tempurung Kecamatan Kota Kualasimpang.

5.2. Saran

1. Perusahaan memastikan karyawan ekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan terutama pada aspek pelayanan agar tercipta loyalitas pelanggan.

2. Untuk penelitian selanjutnya, yang akan mengikat topik yang sama diharapkan untuk mengembangkan model penelitian ini dengan baik, seperti menambah variabel penelitian seperti kualitas produk, *brand image*, harga, promosi, kelengkapan produk, strategi pemasaran dan lain sebagainya, menambah sampel dan memilih objek penelitian yang lebih besar pengaruhnya dari penelitian sebelumnya.

