

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Temuan pada penelitian ini bisa disimpulkan, berlandaskan analisis dan pembahasan yang disajikan pada Bab IV:

1. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis pertama (H1) ditolak.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. Hal ini menyatakan bahwa Hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Hasil uji F (Simultan) bersama-sama membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Putrii Busana, Indrapura Desa Titi Payung, Kab. Batu Bara. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) diterima.

#### 5.2. Saran

Peneliti memberikan rekomendasi berikut berdasarkan temuan:

1. Bagi Pihak Perusahaan Putrii Busana
  - a. Dalam variabel kualitas pelayanan pada indikator jaminan memiliki nilai paling tinggi hal ini putrii busana harus mempertahankan kepercayaan pelanggan yang sudah dibentuk untuk terus memperthankan loyalitas pelanggan. Dan pada indikator empati memiliki nilai paling rendah, untuk itu penulis memberi saran ke Putrii Busana untuk memberikan arahan kepada karyawan supaya ditingkatkan lagi rasa perdulinya kepada pelanggan dan memberikan contoh langsung pelayanan yang ramah dan empati ke pelanggan kepada karyawan karena itu menjadi faktor penentuan pelanggan

ingin berbelanja kembali atau tidaknya dan ini menjadi faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali sehingga pelanggan merasa nyaman dan diperdulikan.

- b. Variabel Fasilitas sebagai salah satu tolak ukur kepuasan yang menjadikan pelanggan akan loyal. Dan pada indikator kelengkapan memiliki skor rata-rata paling rendah, untuk itu penulis memberikan saran kepada putrii busana supaya kelengkapan sarana prasarana perlu lebih diperhatikan ditingkatkan lagi supaya dapat menarik loyalitas pelanggan. Khususnya pada tempat parkir karena pada pernyataan ini yang menjadi nilai terendah, Putrii busana harus menyediakan tempat parkir yang luas dan nyaman karena hal ini menjadi faktor penentu pelanggan akan membeli kembali.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dan berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti selama proses penelitian pada pelanggan Putrii Busana tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan Putrii Busana, bahwa masih adanya pengaruh dari faktor lain yang di mana variabelnya tidak di uji dalam penelitian ini. Maka dengan itu, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menambahkan atau menggantikan variabel bebas untuk melihat pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan.