

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### 1.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh tentang lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan dari penelitian sebagai berikut :

1. Secara parsial, menunjukkan terdapat pengaruh lokasi ( $X_1$ ) terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi yang dibuktikan dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 23.0, hasil analisis uji t diperoleh  $\beta_1$  sebesar 5,918 dengan signifikansi sebesar 0,000 dari standar *error* yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05, dengan nilai koefisien regresi lokasi bernilai positif sebesar 0,234. Artinya,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan bentuk pengaruhnya adalah positif dan signifikan. Hal ini membuktikan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Secara parsial, menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi yang dibuktikan dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS 23.0, hasil analisis uji t diperoleh  $\beta_2$  sebesar 8,605 dengan signifikansi sebesar 0,000 dari standar *error* yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05, dengan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,392. Artinya,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan bentuk pengaruhnya adalah positif dan signifikan. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

3. Variabel lokasi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji analisis F hitung atau hasil uji F (anova) dimana nilai F hitung sebesar 63,240 dengan signifikan 0,000. Nilai F hitung sebesar  $63,240 > \text{nilai F tabel } (\alpha = 0,05; df = 2; df_2 = 97) = 3,09$ , Sehingga nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  atau  $63,240 > 3,09$ . Hasil ini menunjukkan bahwa variabel lokasi dan kualitas pelayanan dapat dipakai dalam model regresi berganda untuk memprediksi terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi. Hasil uji hipotesis melalui regresi berganda dengan program SPSS 23.0 diperoleh variabel lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dibuktikan dengan persamaan regresi  $Y = 7,778 + 0,234 X_1 + 0,392 X_2$  yang artinya adalah kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

## 1.2 Saran

Penulis memberikan saran berdasarkan fenomena yang terjadi terkait dengan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan sebagai berikut :

1. Dari hasil kuesioner variabel lokasi ( $X_1$ ) harus diperhatikan kembali, hal ini disebabkan oleh nilai rata-rata persentase capaian jawaban skor terendah terdapat pada indikator lahan parkir yang tersedia luas dengan skor jawaban yaitu sebesar 330. Sehingga Alfamart masih perlu mengevaluasi lahan parkir untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pelanggan.
2. Dari hasil kuesioner variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) harus diperhatikan kembali, hal ini disebabkan oleh nilai rata-rata persentase capaian jawaban jawaban skor terendah yaitu sebesar 343 pada indikator Emphaty (Perhatian) dengan pernyataan Pramuniaga/karyawan pada Alfamart tidam memberitahukan

informasi secara rutin terkait dengan adanya kenaikan atau penurunan harga maupun hadiah. Alfamart masih perlu mengevaluasi pada pramuniaga/karyawan untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan sehingga pelanggan menjadi loyal.

3. Penelitian ini memberikan informasi bahwa variabel lokasi dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart kecamatan setu kabupaten bekasi, dari perhitungan secara statistik angka koefisien determinasi (*Adjusted R square = Kd*) sebesar 0,566 (56,6%) berarti besarnya kontribusi atau sumbangan secara simultan dari variabel lokasi dan kualitas pelayanan sebesar 56,6%. Untuk itu perlu adanya penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan loyalitas konsumen serta lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan data sisanya yaitu sebesar 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepuasan, persepsi harga, citra merk, kelengkapan produk, *Customer relationship management (CRM)* maupun promosi. Oleh karena itu, untuk melengkapi penelitian ini, maka disarankan bagi peneliti yang ingin melanjutkan penelitian dengan meneliti variabel bebas lainnya yang memiliki potensi berpengaruh pada variabel loyalitas konsumen.