

## **BAB V SIMPULAN**

### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka kesimpulan yang didapat penulis adalah sebagai berikut

1. Tingkat kepuasan konsumen RSH M Kasim ada pada kriteria “sangat puas” terhadap kinerja atribut-atribut yang diteliti dengan nilai CSI sebesar 80,74%,
2. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja konsumen pada IPA yaitu dengan nilai 4,29 dan 4,04, dan
3. Tingkat Loyalitas konsumen RSH M Kasim adalah “loyal” dengan nilai CLI 84,60%.

### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut

1. Bagi RSH M Kasim untuk dapat meningkatkan kepuasan, kepentingan, kinerja, dan loyalitas konsumen agar usaha yang sudah dijalankan semakin sukses dan juga diharapkan menerapkan implikasi manajerial yang telah direkomendasi oleh penulis.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih dalam mengenai kepuasan dan loyalitas konsumen di RSH M Kasim dengan berbagai metode analisis lainnya salah satunya analisis loyalitas konsumen dengan menggunakan *Analysis Brand Loyalty*.