

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas di The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi Dengan nilai t-statistik ($8.773 > 0.676$) atau *p-value* ($0,000 < 0,05$) sehingga H_1 diterima
2. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas di The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi. Dengan nilai t-statistik ($4.644 > 0.676$) atau *p-value* ($0,000 < 0,05$) sehingga H_2 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat diantaranya:

1. Bagi perusahaan.
 - a. Pihak manajemen hendaknya menambahkan fasilitas seperti kotak saran di bagian depan sebagai tempat menampung kritik dan saran yang diberikan langsung oleh konsumen untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan para konsumen. Untuk lebih meningkatkan loyalitas konsumen perlu ditingkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen seperti mengurangi waktu tunggu konsumen dalam produk yang dipesan dan menyediakan tempat tunggu yang nyaman.
 - b. Pihak manajemen harus terus meningkatkan kualitas produk yang dijual di toko The Body Shop Grand Galaxy Park Bekasi karena konsumen sangat puas dan nyaman ketika membeli barang-barang yang ada di toko tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain yang tidak diteliti seperti citra merek, kreativitas kerja, pelatihan kerja terhadap loyalitas konsumen.