

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Pada hasil mengenai kualitas pelayanan dan harga di Toko Bangunan Putra Itikurih yang dibahas, disimpulkan:

1. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih, dibuktikan oleh nilai uji t yaitu nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan 3,727 dan  $t_{tabel}$  1,660 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,727 > 1,660$ ) nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak &  $H_1$  diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Toko Bangunan Putra Itikurih maka semakin tinggi loyalitas konsumennya.
2. Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih, dibuktikan oleh nilai uji t yaitu nilai  $t_{hitung}$  variabel Harga 6,867 dan  $t_{tabel}$  1,660 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,867 > 1,660$ ) nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak &  $H_2$  diterima. Hal ini berarti semakin baik harga yang diberikan Toko Bangunan Putra Itikurih maka semakin tinggi loyalitas konsumennya.

#### 5.2 Saran

Adapun saran pada penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
  - 1) Kualitas pelayanan pada Toko Bangunan Putra Irikurih harus lebih ditingkatkan agar konsumen puas. Hal ini dibuktikan dari skor jawaban terendah dari indikator keandalan, yaitu “Pegawai Toko Bangunan Putra Itikurih sigap dalam melayani konsumen” skor yang diperoleh sebesar 1,89. Maka disarankan pihak toko perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih cepat dan tanggap dalam melayani konsumen atau dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan sehingga konsumen akan puas terhadap pelayanan yang sigap dan cepat.

- 2) Harga pada Toko Bangunan Putra Itikurih harus lebih baik agar dapat bersaing dengan kompetitor dan konsumen merasa puas. Hal ini dibuktikan dari skor jawaban terendah dari indikator daya saing harga, yaitu “Harga produk di Toko Bangunan Putra Itikurih lebih murah dibandingkan toko bangunan disekitarnya”, skor yang diperoleh sebesar 2,13. Maka disarankan pihak toko harus lebih baik untuk menentukan harga agar tidak memiliki ketimpangan harga lebih mahal dibandingkan toko lainnya, atau dapat memberikan harga yang lebih murah melalui promo sehingga konsumen dapat memilih Toko Bangunan Putra Itikurih sebagai pilihan utama..
  - 3) Loyalitas Konsumen pada Toko Bangunan Putra Itikurih harus lebih ditingkatkan. Hal ini dibuktikan dari skor terendah dari indikator *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh negatif), yaitu “Konsumen akan tetap setia pada Toko Bangunan Putra Itikurih”, skor yang diperoleh sebesar 2,16. Maka disarankan pihak toko untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memberikan harga yang murah dibandingkan toko lainnya. Selain itu toko disarankan untuk membuat diskon atau promo menarik sehingga konsumen akan terus berdatangan secara berulang sehingga merasa puas dan setia.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti kedepan menambahkan variabel bebas lain selain kualitas pelayanan dan harga. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini 26,6% disebabkan variabel lain seperti lokasi dan digital marketing.