

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. *Service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalitas costumer* di Kahfi Cloth Kota Metro, semakin baik *service excellence* maka akan semakin meningkatkan *loyalitas costumer*.
2. *Tangibless* pengaruh positif dan signifikan terhadap *loyalitas costumer* pada Kahfi Cloth Kota Metro, semakin baik *tangibles* maka akan meningkatkan *loyalitas costumer*.
3. *Service excellence* dan *tangibless* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *loyalitas costumer* Kahfi Cloth Kota Metro, peningkatan *service excellence* dan *tangibles* secara simultan akan semakin meningkatkan *loyalitas costumer*.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan untuk:

1. Bagi pihak Kahfi Cloth Kota Metro diharapkan untuk dapat meningkatkan *service excellence* yang sudah ada agar dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen dimana kepuasan tersebut akan menjadikan konsumen lebih loyal terhadap produk dan jasa yang telah diberikan perusahaan yang tentu saja hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan perusahaan.
2. Dari segi *tangibless* juga diharapkan dapat ditingkatkan dengan mengikuti perkembangan teknologi di bidang clothing kaos yang perkembangannya sangat pesat agar dapat mengikuti trend penyediaan kaos sablon yang sesuai dengan perkembangan zaman dimana konsumen sebagian besar adalah anak muda yang sangat terpengaruh oleh perkembangan zaman.
3. Guna meningkatkan *loyalitas costumer* secara keseluruhan dapat dilakukan dengan perbaikan dan peningkatan pelayanan dan sarana dan prasarana yang ada secara berkesinambungan agar pengaruh peningkatan terhadap *loyalitas costumer* lebih signifikan sesuai dengan hasil penelitian ini yang nantinya juga secara tidak langsung menunjang pencapaian tujuan dari perusahaan.