

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan Kepuasan Pelanggan (Z) pada Toko Femina Kota Metro, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Toko Femina. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas produk memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Toko Femina. Temuan ini mendukung teori yang menyatakan bahwa harga yang kompetitif dan memiliki nilai tambah, seperti diskon, dapat meningkatkan kemungkinan terbentuknya loyalitas pelanggan.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Toko Femina. Ini menegaskan pentingnya pelayanan pelanggan yang ramah, membantu, dan informatif dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kepuasan pelanggan (Z) dianggap sebagai variabel penyela, hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan sebagai mediator antara kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Artinya, pengaruh langsung dari kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan lebih dominan daripada pengaruh tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Toko Femina bisa meninjau kembali cara mereka memperoleh produk, pastikan hanya barang berkualitas tinggi yang dijual kepada pelanggan, strategi penetapan harga, memberikan pelatihan lanjutan kepada staf dalam

memberikan layanan pelanggan yang lebih baik dapat memastikan bahwa setiap pelanggan merasa dihargai. Selain itu, Toko Femina juga bisa mempertimbangkan untuk memberikan promosi menarik untuk mendorong lebih banyak pelanggan untuk bergabung dalam program loyalitas mereka.

2. Para pelanggan sebaiknya memberikan umpan balik secara terbuka, memanfaatkan program loyalitas untuk keuntungan ekstra, selalu melakukan riset harga untuk memastikan nilai terbaik, aktif mencari bantuan dari staf jika diperlukan, dan memberi kesempatan bagi toko untuk memperbaiki jika ada masalah yang timbul, sehingga menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan toko.
3. Peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti faktor lingkungan toko atau kemudahan akses.
4. Pemerintah Mengembangkan dan menetapkan standar kualitas untuk produk-produk yang dijual di pasar, guna memastikan bahwa konsumen mendapatkan barang yang berkualitas.