

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil riset temuan yang dilakukan sebelumnya pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. kualitas produk yang bagus akan memberikan pengaruh pada keputusan pembelian. Sehingga kualitas produk yang mencakup atribut yang berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya warna, harga, nama baik produk, nama baik toko yang menjual (pengecer) dan pelayanan pabrik serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang berkunjung agar lebih ditingkatkan guna meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. kualitas pelayanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan serta Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan sudah memnuhi kriteria capaian yang baik sehingga perlu dipertahankan.
3. Secara simultan untuk ketiga variabel dependen terhadap variabel independen yang dilakukan oleh peneliti lakukan mempunyai pengaruh yang signifikan dan baik terhadap loyalitas pelanggan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan melalui kesimpulan dan implikasi antara lain:

1. Guna meningkatkan kualitas prosuk pad Toko Alfamart yang ada di JL. Hasanudin 21 Polos agar pihak perusahaan lebih mengoptimalkan variasi prosuk yang lebih berwarna dan menarik sehingga konsumen dapat memilih produk produk terbaru yang ada di alfamart.
2. Untuk kualitas pelanggan agar semua pihak perusahaan dalam memberikan pelayanannya tetap optimal sehingga konsumen merasa puas ketika berkunjung di Toko Alfamart Jl. Hasnudin 21 Polos.
3. Untuk meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan agar pihak perusahaan lebih memperhatikan faktor lingkungan kerja dan memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh para karyawannya.