

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berikut merupakan beberapa Kesimpulan dalam penelitian ini :

1. Kualitas Layanan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Kelontong Raya . Hasil ini dilihat Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kepuasan Pelanggan mencapai 2,714 lebih besar dari nilai 1,983 pada tingkat signifikansi  $0,008 < 0,05$ .
2. Harga Terdapat Pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Toko Kelontong Raya. Harga sebesar 2,986, yang melebihi nilai kritis 1,983, dengan tingkat signifikansi  $0,004 < 0,05$ .
3. Kepuasan Pelanggan terdapat pengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas pelanggan Pada Toko Kelontong Raya. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kepuasan Pelanggan mencapai 6.060 yang lebih tinggi dari  $t_{tabel}$  1,983, yang lebih rendah daripada signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
4. Kualitas Layanan Terdapat pengaruh mediasi yang signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Pada Toko Kelontong Raya. Hasil ini dilihat Pada hasil Sobel Test, ditemukan bahwa nilai  $T_{tabel}$  yang diperoleh dari tabel t adalah sebesar 1,98. Dengan demikian, karena nilai  $T_{hitung}$  3,27 lebih besar daripada  $T_{tabel}$  1,98 ( $3,27 > 1,98$ ), hal ini menunjukkan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan Signifikan yang dimediasi terhadap kepuasan pelanggan.
5. Harga terdapat pengaruh mediasi yang signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Pada Toko Kelontong Raya. Pada hasil Sobel Test, ditemukan bahwa nilai  $T_{tabel}$  yang diperoleh dari tabel t adalah sebesar 1,98. Dengan demikian, karena nilai  $T_{hitung}$  3,205 lebih besar daripada  $T_{tabel}$  1,98 ( $3,05 > 1,98$ ). hal ini menunjukkan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa harga terdapat pengaruh yang dimediasi terhadap kepuasan pelanggan

## 5.2 Saran

Saran berikut berdasarkan kesimpulan yang telah dibahas sebelumnya:

### 1. Toko

Disarankan agar Toko Kelontong Raya lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan pelanggannya agar dapat memberikan layanan yang tepat. Hal ini bertujuan dengan melakukan tindakan tersebut, pembeli akan merasa puas bahkan mungkin akan lebih besar kemungkinannya untuk melakukan pembelian berulang dan menyarankan produk tersebut kepada orang lain. Toko kelontong harus memberikan perhatian khusus pada kebijakan harga dan masalah terkait harga lainnya untuk meningkatkan loyalitas konsumen. Hal ini diharapkan dapat menciptakan nilai kepuasan yang spesifik bagi pelanggan.

### 2. Penelitian Selanjutnya.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh, diperlukan pengembangan pada faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini akan menjadikan hasil penelitian lebih komprehensif. Penggunaan alat analisis yang berbeda juga dapat dipertimbangkan, dengan harapan penelitian ini dapat mengalami perkembangan lebih lanjut.