

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan penelitian dan analisis mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen pada Toserba X, adapun Kesimpulannya sebagai berikut :

1. Skor total rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 3,49 atau berada dalam kategori Tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum Toserba X telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik atau tinggi kepada konsumen.
2. Skor total rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap Variabel Lokasi adalah sebesar 3,34 atau berada dalam kategori Cukup. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum Toserba X memiliki lokasi yang cukup strategis.
3. Skor total rata-rata yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap Variabel Loyalitas Konsumen adalah sebesar 3,50 atau berada dalam kategori Tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Toserba X.
4. Hasil uji T pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,022 > 1,98$ ), sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Toserba X.

5. Hasil uji T pengaruh dari lokasi terhadap loyalitas konsumen diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $4,902 > 1,98$ ), sehingga disimpulkan terdapat pengaruh signifikan dari lokasi terhadap loyalitas konsumen.
6. Hasil uji F menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $15,073 > 3,08$ ), sehingga dapat disimpulkan dari uji ini bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas konsumen. Sebesar 22% perubahan loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan lokasi sedangkan sisanya yaitu sebesar 78% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti atau diamati dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberikan saran dan masukan yang dapat berguna dan menjadi pertimbangan bagi kemajuan toserba X dimassa mendatang, diantaranya :

1. Dilihat dari skor terendah dalam variabel Kualitas yang terdapat pada indikator Kemampuan setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing sudah sesuai, pihak perusahaan harus selalu memberikan motivasi dan pelatihan yang dapat menunjang kinerja karyawan, sehingga karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya.
2. Dilihat dari variabel Lokasi, memang akses ke menuju lokasi toserba X yang masih kurang apabila menggunakan transportasi umum, namun pada saat ini sudah banyak sistem transportasi yang di pesan melalui online.

Jika bisa perusahaan mengadakan promo dan bekerjasama dengan transportasi online yang ada.

3. Toserba X sebaiknya secara berkala mementau konsumen dengan cara melakukan beberapa survei, sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangannya, kedua Toserba X harus selalu menerima masukan – masukan dari konsumen , dan segera merealisasikan apa yang dibutuhkan konsumen, sehingga konsumen akan selalu kembali ke Toserba X .
4. Berdasarkan Fenomena Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan.

