

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada para konsumen sudah baik dan telah sesuai dengan harapan dari para konsumen yang berbelanja. Dimana karyawan telah memenuhi keinginan yang dibutuhkan oleh para konsumen, seperti melayani konsumen dengan cepat dan tanggap, selalu melayani konsumen dengan sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga akan berdampak pada meningkatnya rasa loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
2. Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang. Hal ini disebabkan karena kepuasan yang dirasakan oleh konsumen setelah berbelanja. Rasa puas tersebut muncul karena banyak faktor, seperti produk yang berkualitas, harga yang terjangkau dan fasilitas

pendukung yang memadai. Hal tersebut membuat konsumen merasa terpuaskan dengan pelayanan yang telah didapatkannya, sehingga berdampak pada hubungan baik jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan dan rasa kesetiaan (loyalitas) yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan tersebut.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada para konsumen sudah baik dan telah sesuai dengan harapan dari para konsumen yang berbelanja. Dimana karyawan telah memenuhi keinginan yang dibutuhkan oleh para konsumen, seperti melayani konsumen dengan cepat dan tanggap, selalu melayani konsumen dengan sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga dengan demikian akan berdampak pada perasaan puas yang dirasakan konsumen, sehingga mempererat hubungan antara penyedia jasa dengan para pelanggan.
4. Kepuasan Konsumen memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan telah sesuai dengan harapan dari pelanggan, secara otomatis pelanggan akan memberikan rasa loyalitasnya kepada suatu perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, tentunya akan membuat perasaan pelanggan menjadi senang telah berbelanja pada suatu perusahaan sehingga pelanggan merasakan telah mendapatkan suatu kepuasan atas

pelayanan yang diberikan oleh karyawan suatu perusahaan, hal ini tentunya merupakan harapan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat untuk diterapkan antara lain:

1. Kualitas pelayanan pada Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang sudah baik. Namun untuk dapat dikenal secara luas maka Toko Pakaian Muslimah ZUL Pasar 16 Ilir Palembang hendaknya memberikan pelayanan, promosi dan fasilitas yang lebih baik lagi agar citra positif toko dapat tetap terjaga.
2. Pelaku usaha Pakaian Muslimah Zul diharapkan mampu menjaga kepuasan konsumen dengan selalu memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan pelanggan dan para konsumen tetap loyal terhadap usaha Pakaian Muslimah Zul Pasar 16 Ilir Palembang.
3. Peneliti selanjutnya untuk mengembangkan instrument penelitian yang lebih baik dan memperluas obyek penelitian dan dapat menambahkan variabel lain sehingga diperoleh variasi variabel yang lebih lengkap yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan selain kualitas pelayanan, seperti faktor emosional, harga, biaya untuk kepuasan konsumen dan faktor kepercayaan, kemudahan dan pengalaman dengan perusahaan untuk loyalitas pelanggan.