

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian untuk pengaruh suasana toko dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi serta didukung dengan teori-teori yang melandasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Suasana Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil  $X_1 \rightarrow Y = 0,283$
2. Suasana Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan hasil  $X_1 \rightarrow M = 0,421$
3. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil  $X_2 \rightarrow Y = 0,494$
4. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan hasil  $X_2 \rightarrow M = 0,431$
5. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil  $M \rightarrow Y = 0,219$
6. Kepuasan Konsumen memediasi antara Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil  $X_1 \rightarrow M \rightarrow Y = (0,421 \times 0,219) = 0,0922$
7. Kepuasan Konsumen memediasi antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil  $X_2 \rightarrow M \rightarrow Y = (0,431 \times 0,219) = 0,0944$

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Butik RiaMiranda Palembang diharapkan untuk lebih mengoptimalkan dan meningkatkan dalam menciptakan suasana toko dan kualitas produk guna mempertahankan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan diharapkan mampu melakukan penelitian dengan mnambah dan menggunakan faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maupun loyalitas pelanggan, serta dalam melakukan penelitian hendaknya dilakukan di berbagai tempat.