

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

Sebagai bagian akhir dari penulisan skripsi ini, dalam bab V disampaikan simpulan, saran dan keterbatasan. Simpulan dan saran yang disampaikan tersebut seluruhnya didasarkan pada hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam bab IV.

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Citra Toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan jika Citra Toko semakin baik maka Loyalitas Pelanggan juga akan semakin meningkat.
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan jika Kepuasan Pelanggan semakin meningkat maka Loyalitas Pelanggan juga akan semakin meningkat.
3. Citra Toko dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

#### **B. Saran**

##### **1. Saran Bagi Manajemen Mini Market GMT**

Loyalitas Pelanggan Mini Market GMT dipengaruhi oleh Citra Toko dan Kepuasan Pelanggan, tetapi pengaruh Kepuasan Pelanggan lebih dominan dibanding pengaruh Citra Toko. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan

Loyalitas Pelanggan, manajemen Mini Market GMT dapat melalui peningkatan Kepuasan Pelanggan. Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui peningkatan Kepuasan Pelanggan dapat dilakukan melalui:

- a. Menambah jumlah kelengkapan produk sehingga kemungkinan kebutuhan pelanggan terhadap berbagai jenis produk dapat terantisipasi dan terpenuhi.
- b. Menyesuaikan harga produk sehingga tidak terkesan lebih mahal dari toko yang lain.
- c. Menjual produk-produk yang berkualitas atau bermerek yang telah dikenal pelanggan.
- d. Keramahan dan kecepatan karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan perlu ditingkatkan.
- e. Jumlah loket pembayaran perlu dikaji ulang, jika perlu ditambah, sehingga tidak menimbulkan antrian panjang.

## **2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian tentang loyalitas pelanggan mini market, maka dapat menggunakan dan mengembangkan model penelitian atau kerangka pemikiran penelitian. Melalui pengembangan model tersebut diharapkan akan diperoleh hasil penelitian yang lebih baik, dan lebih realistis. Pengembangan model dapat dilakukan melalui penambahan variabel independen, penggunaan variabel moderator, atau penggunaan variabel mediator.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Secara umum pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan lancar. Keterbatasan yang ada hanya pada pengisian kuesioner penelitian oleh pelanggan yang memerlukan waktu lebih lama dengan alasan keadaan pelanggan sibuk. Namun dengan pendekatan dan usaha maksimal dari peneliti, akhirnya penelitian dapat diselesaikan sesuai dengan Desain Penelitian.