BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang "Pengaruh Kualita (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk Ja-it pada bisnis fashion toko Ja-it yang berada di King Shopping Center Bandung dipersepasikan oleh responden merupakan Kualitas Produk yang tergolong cukup baik. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel tanggapan responden mengenai kualitas produk skor tertinggi berada di indikator *Features* (karakteristik produk) dan skor terendah berada pada indikator *Performance* (kinerja produk).
2. Kualitas pelayanan toko Ja-it pada bisnis fashion toko Ja-it yang berada di King Shopping Center Bandung dipersepasikan oleh responden merupakan Kualitas Pelayanan yang tergolong cukup/sedang. Pernyataan tersebut dapat dilihat pada tabel tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, skor tertinggi berada pada indikator *Emphaty* (kemampuan untuk memahami) dan skor terendah berada pada indikator *Reliability* (Kemampuan pelayanan).

3. Secara parsial Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk Ja-it yang berada di Kings Shopping Center Bandung. Pernyataan tersebut bisa dilihat pada uji t, bahwa hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} atau berada di daerah penolakan Ho.
4. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk Ja-it yang berada di Kings Shopping Center. Pernyataan tersebut bisa dilihat pada uji t, bahwa hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} atau berada di daerah penolakan Ho.
5. Secara simultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk toko Ja-it yang berada di Kings Shopping Center Bandung. Pernyataan tersebut bisa dilihat pada uji *F* , bahwa hasil T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} atau berada di daerah penolakan Ho, kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Tetapi nilai yang paling besar berada pada variabel kualitas pelayanan.

5.2 Saran

1. Kualitas Produk dengan melihat skor tertinggi berada pada indikator *Features* (karakteristik produk) toko Ja-it harus tetap mempertahankan dan terus meningkatkan dan skor terendah berada pada indikator *Performance* (kinerja produk) maka toko Ja-it harus lebih meningkatkan kualitas bahan yang

digunakan dan ukuran pakaian lebih diperbanyak untuk semua kalangan muda ataupun orang tua agar semua bisa memakainnya, toko Ja-it harus lebih menonjolkan lagi karakter produk yang berbeda tetapi tetap menarik dilihat.

2. Kualitas Pelayanan dengan melihat skor tertinggi berada pada indikator *emphaty* (kemampuan untuk memahami) maka perusahaan harus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kedekatan karyawan dengan pelanggan toko Ja-it sehingga pelanggan merasa nyaman berbelanja di toko Ja-it dan skor yang terendah berada pada indikator *reliability* (kemampuan pelayanan), karyawan toko harus diberikan pengarahan dalam segi pelayanan dengan mengutamakan penampilan karyawan yang harus diperbaiki dengan berpakaian yang rapi, pengetahuan karyawan tentang produk lebih diperdalam, dan tata cara berkomunikasi dengan pelanggan lebih sopan.
3. Loyalitas Pelanggan dengan melihat skor tertinggi berada pada indikator *repeat* (keinginan untuk kembali) maka perusahaan harus mempertahankan dan lebih menumbuhkan lagi rasa ingin membeli ulang pada benak pelanggan dengan memperbaiki semua kualitas yang ada pada toko Ja-it
4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan toko Ja-it, oleh sebab itu toko Ja-it harus bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas produk yang digunakan sehingga dapat membuat pelanggan puas dan terus membeli produk toko Ja-it.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan toko Ja-it, oleh sebab itu toko Ja-it harus bisa memperbaiki

kekurangan yang ada dalam toko seperti penempatan toko yang strategis, penampilan karyawan lebih di buat rapih, pengetahuan karyawan tentang produk perusahaan harus lebih di tingkatkan dan menumbuhkan kepercayaan yang ada pada diri pelanggan sehingga dapat membuat pelanggan puas dan dan pelanggan menjadi loyal.

6. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan toko Ja-it Tetapi skor tertinggi berada pada variabel Kualitas Pelayanan. maka Toko Ja-it harus lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk terutama dalam kinerja produk dimana kualitas bahan yang digunakan harus lebih ditingkatkan, ukuran pakaian lebih diperbanyak untuk semua kalangan muda ataupun orang tua agar bisa memakainya, lebih menonjolkan lagi karakter produk yang berbeda tetapi tetap menarik dilihat . dan kualitas pelayanan yang ada tetap dipertahankan dan lebih meningkatkan penampilan karyawan Toko Ja-it sehingga menarik dilihat.