

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Karsa Utama Dept. Store Kota Gorontalo yang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar  $(r^2) = 0.992$ . Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 99.2%.
2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Karsa Utama Dept. Store Kota Gorontalo yang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar  $(r^2) = 0.979$ . Artinya besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 97.9%.
3. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Karsa Utama Dept. Store yang dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar  $(r^2) = 0.992$ . Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 99.2%.

#### **5.2 Saran**

- a. Pihak manajemen Karsa Utama Dept. Store dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan terus memperhatikan hal-hal yang masih kurang dari

kondisi fisik gedung, kemampuan karyawan dalam melayani para pelanggan dan yang paling utama adalah kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan mengingat di Kota Gorontalo semakin hari semakin banyak usaha yang sejenis.

- b. Pihak manajemen Karsa Utama Dept. Store dapat meminta masukan dari para pelanggan untuk dapat mempertahankan kepuasan pelanggan setelah berbelanja di Karsa Utama Dept. Store.