

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 13,045 > dari  $F_{tabel}$  sebesar 2,03 sedangkan nilai sig sebesar 0,000 < dari standar error sebesar 0,1 maka secara simultan pelayanan (X1), tempat strategis (X2), ketersediaan produk (X3), customers relationship marketing (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di warung wadai mama ega.
2. Nilai  $T_{hitung}$  pelayanan (X1) sebesar 2,458 > dari nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,668 dan nilai sig bernilai 0,017 < standar error bernilai 0,1. Nilai  $T_{hitung}$  tempat strategis (X2) sebesar -0,532 <  $T_{tabel}$  sebesar 1,668 dan nilai sig bernilai 0,596 > standar error bernilai 0,1. Nilai  $T_{hitung}$  ketersediaan produk (X3) sebesar 2,952 > dari nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,668 dan nilai sig bernilai 0,004 < standar error bernilai 0,1. Nilai  $T_{hitung}$  customers relationship marketing (X4) sebesar 2,228 > dari nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,668 dan nilai sig bernilai 0,029 < standar error bernilai 0,1. Maka secara parsial pelayanan (X1), ketersediaan produk (X3), customers relationship marketing (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di warung wadai mama ega, sedangkan Tempat

Strategis (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) di warung wadai mama ega.

## **B. Saran**

1. Bagi peneliti berikutnya atau akademisi dapat menambah variabel X yang dapat mempengaruhi Loyalitas pelanggan variabel (Y), dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian dari berbagai kalangan masyarakat. Peneliti berikutnya juga dapat mencoba metode selain kuantitatif dalam penelitian selanjutnya seperti metode kualitatif dan lain lain. Perlu juga untuk mendalami teori yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan pada penelitian selanjutnya.
2. Bagi penjual di warung wadai mama ega bisa terus meingkatkan pelayanannya, dana ketersediaan produk serta memperkuat costumers relationship marketingnya karena hal tersebut dapat semakin meningkatkan loyalitas pelanggan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan di warung wadai mama ega.