

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari Hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan yaitu :

1. Secara signifikansi simultan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $10,578 > 3,091$. Sementara nilai signifikan yang diperoleh adalah sebesar 0,000 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dibandingkan F_{tabel} , sebaliknya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dibandingkan nilai α yang telah ditentukan dan menjelaskan bahwa secara simultan variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas dan harga) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Adapun persentase besaran pengaruh per variabel dilihat dari nilai hasil uji koefisien korelasi (R) bahwa kontribusi usia, pendidikan dan pendapatan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada toko princess Banjarmasin sebesar 89,3%. Sedangkan sisanya ($100\% - 89,3\% = 10,7\%$) dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Secara parsial, dilihat dari hasil Uji T diperoleh hasil sebagai berikut
 - a) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada toko princess Banjarmasin dengan nilai probabilitas sebesar 0,032
 - b) Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada toko Princess Banjarmasin dengan nilai probabilitas sebesar 0,044
 - c) Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan pada toko Princess Banjarmasin dengan nilai probabilitas sebesar 0,025

B. Saran-saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pembagian quisioner tentang Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada toko princess Banjarmasin, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Masyarakat pelanggan toko princess Banjarmasin, hendaknya untuk terus melakukan pencarian informasi dan mengenal tentang toko princess Banjarmasin.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam serta lebih kritis lagi. Khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap loyalitas pelanggan, serta menambah referensi dan wawasan untuk penelitian di toko princess Banjarmasin maupun di lokasi lainnya.

