BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Kaos Polos Jambi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 372. Kemudian kualitas pelayanan pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 401. Sedangkan loyalitas pelanggan pada kategori baik karena nilai rata-rata dari seluruh pernyataan yaitu nilainya 406.
2. Berdasarkan hasil regresi linier berganda bahwa uji secara simultan menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Kaos Polos Jambi. Kemudian uji secara parsial menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Kaos Polos Jambi dan nilai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 97,3 persen.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian seharusnya Kaos Polos Jambi dapat meningkatkan kualitas produknya karena baik buruknya kualitas produk menentukan tinggi rendahnya loyalitas pelanggan. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan karena fasilitas toko, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari karyawan dan pemilik toko menentukan loyalitas pelanggan.
2. Toko Kaos Polos Jambi menyediakan fasilitas yang lebih lengkap seperti menyediakan tempat yang nyaman bagi pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain selain kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.