

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan, disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $2,309 > 1,983$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $11,683 > 1,983$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $2,467 > 1,983$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $6,050 > 1,983$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $6,922 > 1,983$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima
6. Kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar $2,18 > 1,96$ yang berarti setiap layanan yang diberikan akan memengaruhi kepuasan dari para pelanggan yang akan berefek kepada kesetiaan pelanggan dalam menyewa di Pasar Botania 2 Batam.
7. Harga berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar $5,96 > 1,96$ yang berarti kesetiaan dari para pelanggan yang bertahan menyewa di Pasar Botania 2 Batam dapat dilihat dari kepuasan akan harga yang ditetapkan.

5.2 Saran

1. Pasar Botania 2 Batam harus terus memperhatikan kualitas pelayanan maupun harga yang ditawarkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan agar terwujudnya loyalitas pelanggan.
2. Bagi karyawan dan pihak Pasar Botania 2 Batam dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi semua pelanggan.
3. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan agar dapat menambah pengetahuan mengenai variabel-variabel lainnya.