

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang didapatkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan, maka dapat diambil simpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai kualitas pelayanan telah signifikan dan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Artinya jika variable kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan juga. Kualitas pelayanan merupakan suatu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan, maka akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai harga yang telah signifikan dan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Artinya jika ditingkatkan variable harga maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan juga. Harga juga sebagai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, dikarenakan harga memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.



3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai konstanta kualitas pelayanan dan harga yang telah signifikan dan nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel. Artinya jika ditingkatkan variable kualitas pelayanan dan variabel harga maka loyalitas pelanggan akan mengalami peningkatan juga. Semakin baik kualitas pelayanannya maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan perusahaan tersebut. Semakin baik juga sebuah harga yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggannya, baik dal mahal ini adalah yang menyediakan harga terjangkau bagi pelanggan maupun yang ada potongan harga apabila melakukan pembelian sejumlah tertentu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

### 1. Bagi Apotik Cahaya Garden di Batam

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam bahwa pada variable harga pada uji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser terjadi heteroskedastisitas. Oleh karena itu Apotek Cahaya Garden di harapkan untuk memperbaiki harga – harga obatnya agar dapat terus meningkatkan konsumen dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu diharapkan karyawan Apotek Cahaya Garden terus meningkatkan serta memepertahankan kualitas pelayanan agar mampu bersaing terhadap para pesaingnya dalam dunia bisnis kesehatan.

## 2. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan misalnya faktor, SDM, citra merek, kualitas produk dan lain-lain. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas pelanggan, misalnya melalui wawancara terhadap pelanggan, sehingga informasi diperoleh lebih mendalam dan lebih bervariasi dari kuesioner yang pernyataan / pertanyaan sudah tersedia.